



# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**YUNI KARTIKA**

**11653200890**



UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

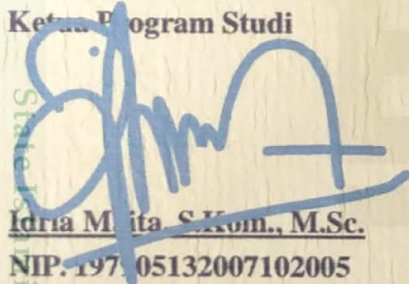
#### TUGAS AKHIR

Oleh:

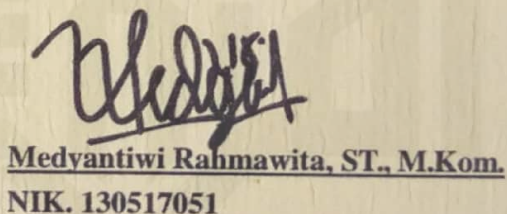
**YUNI KARTIKA**  
**11653200890**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Februari 2021

Ketua Program Studi

  
**Ida Maita, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197.05132007102005**

Pembimbing

  
**Medyantiwi Rahmawita, ST., M.Kom.**  
**NIK. 130517051**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**YUNI KARTIKA**

**11653200890**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 29 Januari 2021

Pekanbaru, 29 Januari 2021

Mengesahkan,

Dekan



**Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.**

**NIP. 196606041992031004**

Ketua Program Studi

**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita, ST., M.Kom.**

**Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 2 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.**



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 29 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

**YUNI KARTIKA**

**NIM. 11653200890**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberiku kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkan dengan cinta. Ataskarunia yang Engkau berikan serta kemudahan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehadiran Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana kepada orang yang sangat kusayangi dan kukasihi.

### Ayahanda dan Ibunda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecilku ini kepada Ibu (Rahmah) dan Ayah (Suardi) yang telah memberikan kasih sayang, secara do'a, dukungan, ridho dan cinta kasih yang tak terhingga yang tidak bisa kubalas hanya selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini adalah langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu meridhoiku untuk melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Ibu.....Terima kasih Ayah.....

### Saudara-Saudariku dan Orang-orang Terdekat

Sebagai tanda terima kasihku, aku persembahkan karya kecil ini untuk saudara-saudariku. Terima kasih yang telah memberiku semangat, motivasi dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga do'a dan semua hal terbaik yang engkau berikan menjadikanku orang yang lebih baik pula....Terimakasih.

### Teman-Teman

Buat teman-temanku yang selalu memberikan nasihat, motivasi dan dukungan moral maupun material yang selalu membuatku menjadi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Teman-teman dari kecilku dan teman-teman SIF E 2016, dan teman-teman lainnya. Terimakasih kawan-kawanku semua, kalian telah banyak memberiku hal yang tak terlupakan kepadaku....





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'Alamin penulis ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual*". Sholawat serta salam terucap buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW Allahumma Sholli'ala Sayyidin Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik berupa materi, moril dan motivasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak, Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi. Sekaligus sebagai penguji I (satu) Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom., sebagai penguji II (dua) Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Ibu Medyantiwi Rahmawita, ST., M.Kom, sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir saya yang telah membimbing saya hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes., sebagai Penasehat Akademik yang memberikan nasehat dan bimbingan.
8. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Sahlan, S.Pd., sebagai IT/Operator Portal Akademik FKIP Universitas Riau.
10. Kepada Ayahanda Suardi dan Ibunda Rahmah, terimakasih yang tiada hentinya sebagai motivator utama dalam penyelesaian Tugas Akhir karena telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil dan do'a perha-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tian, kasih sayang dan semangat yang tiada henti.

11. Kepada adik ku tersayang, Asnita dan Liyas Sukarman yang memberi do'a semangat dan dukungan kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini, salam kangen selalu untukmu.
12. Kepada keluarga besar yang memberi do'a semangat dan dukungan kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.
13. Terimakasih kepada Mardalia, Putri, Fitri, Nada, Nopi, Reni dan Ulfa yang banyak membantu dan ditanya tanpa kenal waktu dalam pengurusan prosedur Tugas Akhir. Tidak lupa juga buat teman-teman Sistem Informasi khususnya angkatan 2016 kelas E yang telah mewarnai hari-hari penulis yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
14. Seluruh senior-senior Sistem Informasi yang telah membantu memberikan masukan positif kepada penulis.
15. Terimakasih juga buat Kos Elit (Aprilita, Asmaul Husna, Dahliana) yang telah memberikan motivasi dan do'a kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini sehingga lebih baik dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 08 Januari 2021

Penulis,

**YUNI KARTIKA**  
**NIM. 11653200890**





# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

**YUNI KARTIKA**  
**NIM: 11653200890**

Tanggal Sidang: 29 Januari 2021  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Sistem Informasi Portal Akademik telah diterapkan di FKIP Universitas Riau sejak tahun 2009. Namun dalam penerapan Portal Akademik ini masih ditemukan masalah yang terjadi yaitu masih kurang *update* informasi pada portal akademik, sulit loading dan terjadinya error pada sistem, dan tingkat keamanan pada sistem masih kurang dan lamanya waktu proses penyelesaian keluhan atau masalah mahasiswa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Portal Akademik dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* (*Service Quality Electronic*) dengan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari penelitian ini didapatkan nilai *gap* perdimensi yang bernilai negatif yaitu dimensi *efficiency gap* bernilai (-0,54), dimensi *reliability* yaitu (-0,43), dimensi *responsiveness* yaitu (-0,39) dan dimensi *privacy* yaitu (-0,23). Nilai TESQ yang diperoleh adalah (-0,62) dengan hasil negatif yang berarti layanan yang diberikan oleh Portal Akademik saat ini dikatakan belum memuaskan dan hasil pengolahan data responden diperoleh nilai CSI yaitu 0,89 (89%) maka nilai CSI berada pada kriteria 0,81-1,00 yang berarti mahasiswa/i merasa puas dengan layanan portal akademik saat ini.

**Kata Kunci:** *CSI, E-Service Quality, Portal Akademik, TESQ*

UIN SUSKA RIAU

# **ANALYSIS OF THE QUALITY OF ACADEMIC PORTAL SERVICES ON STUDENT SATISFACTION USING THE E-SERVQUAL METHOD**

**YUNI KARTIKA**  
**NIM: 11653200890**

*Date of Final Exam: January 29 2021*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

## **ABSTRACT**

*The Academic Portal Information System has been implemented in FKIP University Riau since 2009. However, in implementing this Academic Portal, there are still problems that occur, namely the lack of updating of information on the academic portal, difficult loading and errors in the system, and less optimal security levels in the system. This study uses the E-Servqual (Service Quality Electronic) method with the calculation of Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this study show that the gap dimension has a negative value, namely the efficiency gap is (-0,54), the reliability dimension is (-0,43), the responsiveness dimension is (-0,39) and the privacy dimension, namely (-0,23). The TESQ value obtained is (-0,62) with a negative result, which means that the service provided by the Academic Portal are currently not satisfactory and the results of respondent data processing are a CSI value of 0,89 (89%), so the CSI score is in the criteria 0,81-1,00 which means that students are satisfied with the current academic.*

**Keywords:** *CSI, E-Servqual, E-Service Quality, Academic Portal, TESQ*





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xviii</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	2
1.3 Batasan Masalah . . . . .	3
1.4 Tujuan . . . . .	3
1.5 Manfaat . . . . .	3
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	4
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>5</b>
2.1 Sejarah FKIP UR . . . . .	5
2.1.1 Visi . . . . .	6
2.1.2 Misi . . . . .	6
2.2 Struktur Organisasi FKIP Universitas Riau . . . . .	6
2.3 Analisis . . . . .	7
2.4 Kualitas Layanan . . . . .	7

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Sistem Informasi . . . . .	8
2.6	Portal Akademik . . . . .	9
2.7	Kepuasan Pengguna . . . . .	17
2.7.1	Mengukur Kepuasan Pengguna . . . . .	18
2.7.2	Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna . . . . .	18
2.8	Metode <i>Electronic Service Quality (e-Servqual)</i> . . . . .	19
2.8.1	Pengertian <i>e-Service</i> . . . . .	19
2.8.2	Dimensi <i>e-Servqual</i> . . . . .	20
2.8.3	Model <i>e-Servqual</i> . . . . .	21
2.8.4	Perhitungan <i>e-Servqual</i> . . . . .	23
2.9	Pengukuran <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> . . . . .	24
2.10	Populasi dan Sampel . . . . .	26
2.10.1	Populasi . . . . .	26
2.10.2	Sampel . . . . .	27
2.10.3	Menentukan Ukuran Sampel . . . . .	27
2.11	Pengujian Validitas dan Reliabilitas . . . . .	27
2.11.1	Uji Validitas . . . . .	27
2.11.2	Uji Reliabilitas . . . . .	28
2.12	SPSS . . . . .	28
2.13	Penelitian Terdahulu . . . . .	29
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>32</b>
3.1	<i>Fase Initiation</i> (Tahap Inisiasi/pendahuluan) . . . . .	32
3.2	<i>Fase Planning</i> (Tahap Perencanaan dan Pengumpulan Data) . . . . .	34
3.3	<i>Fase Execution</i> (Tahap Pelaksanaan dan Pengolahan Data) . . . . .	36
3.4	<i>Fase Controlling</i> (Tahap Analisis Pembahasan dan Pengontrolan) . . . . .	37
3.5	<i>Fase Closing</i> (Tahap Penutupan dan Dokumentasi Hasil Penelitian) . . . . .	38
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>39</b>
4.1	Analisis Sistem . . . . .	39
4.1.1	Tahapan Dalam Menggunakan Sistem Portal Akademi . . . . .	39
4.1.2	Identifikasi Masalah . . . . .	40
4.2	Operasional Variabel dan Rancangan Kuesioner . . . . .	40
4.2.1	Operasional Variabel . . . . .	40
4.2.2	Rancangan Kuesioner . . . . .	42
4.3	Gambaran Umum Responden . . . . .	42
4.3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	44
4.3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Semester . . . . .	44



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan . . . . .	45
4.3.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Program Studi . . . . .	45
4.4	Pengolahan Data dan Analisis . . . . .	46
4.4.1	Uji Validitas . . . . .	46
4.4.2	Uji Reliabilitas . . . . .	47
4.4.3	Perhitungan Nilai <i>e-Servqual</i> . . . . .	48
4.4.4	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i> . . . . .	51
4.5	Dekriptif Pengolahan Kuesioner . . . . .	53
4.5.1	Deskriptif Dimensi Efisiensi . . . . .	54
4.5.2	Deskriptif Dimensi Reliabiliti . . . . .	54
4.5.3	Deskriptif Dimensi Daya Tanggap . . . . .	55
4.5.4	Deskriptif Dimensi Privasi . . . . .	55
4.6	Hasil Analisis Deskriptif Pengolahan Kuesioner . . . . .	56
4.7	Deskriptif Pengolahan Responden berdasarkan Program Studi . . . . .	56
4.7.1	Deskriptif Program Studi Pendidikan Pelatihan Olahraga . . . . .	56
4.7.2	Deskriptif Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris . . . . .	57
4.7.3	Deskriptif Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar . . . . .	58
4.7.4	Deskriptif Program Studi Pendidikan Sejarah . . . . .	58
4.7.5	Deskriptif Program Studi Pendidikan Guru Paud . . . . .	59
4.7.6	Deskriptif Program Studi Pendidikan Ekonomi . . . . .	60
4.7.7	Deskriptif Program Studi Pendidikan Fisika . . . . .	60
4.7.8	Deskriptif Program Studi Pendidikan Luar Sekolah . . . . .	61
4.7.9	Deskriptif Program Studi Bimbingan Konseling . . . . .	62
4.7.10	Deskriptif Program Studi Pendidikan Kimia . . . . .	62
4.7.11	Deskriptif Program Studi Pendidikan Matematika . . . . .	63
4.7.12	Deskriptif Program Studi Pendidikan Bahasa Jepang . . . . .	64
4.7.13	Deskriptif Program Studi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi . . . . .	65
4.7.14	Deskriptif Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan . . . . .	65
4.7.15	Deskriptif Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia . . . . .	66
4.7.16	Deskriptif Program Studi Pendidikan Biologi . . . . .	67
4.8	Analisis Masalah . . . . .	67
4.8.1	Nilai <i>e-Servqual</i> PerItem Pernyataan . . . . .	68
4.8.2	Nilai <i>e-Servqual</i> PerDimensi . . . . .	69
4.8.3	Analisis Nilai TESQ . . . . .	70



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.8.4	Analisis Nilai CSI . . . . .	71
-------	------------------------------	----

4.9	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan . . . . .	71
-----	--	----

## 5 PENUTUP 74

5.1	Kesimpulan . . . . .	74
-----	----------------------	----

5.2	Saran . . . . .	75
-----	-----------------	----

## DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
------------	-----------------	-------

LAMPIRAN B	SCREENSHOOT PERMASALAHAN SISTEM	B - 1
------------	---------------------------------	-------

LAMPIRAN C	DATA KUESIONER	C - 1
------------	----------------	-------

LAMPIRAN D	HASIL PENGOLAHAN DATA PERSEPSI DAN EKS- PEKTASI	D - 1
------------	--	-------

LAMPIRAN E	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	E - 1
------------	--------------------------------------	-------

LAMPIRAN F	r TABEL	F - 1
------------	---------	-------

## DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Struktur Organisasi . . . . .	6
2.2	Tampilan <i>Login</i> . . . . .	9
2.3	Tampilan Halaman Ubah <i>Password</i> . . . . .	10
2.4	Tampilan Beranda . . . . .	10
2.5	Menu Biodata . . . . .	11
2.6	Menu Informasi Mata Kuliah yang Ditawarkan . . . . .	11
2.7	Menu KRS . . . . .	12
2.8	Menu KHS . . . . .	12
2.9	Menu Transkrip Nilai . . . . .	13
2.10	Menu Informasi Akademik . . . . .	13
2.11	Menu <i>Workshop</i> . . . . .	13
2.12	Menu Kotak Pesan . . . . .	14
2.13	Menu Daftar Materi . . . . .	14
2.14	Menu Pengumuman . . . . .	15
2.15	Menu Tugas Kuliah . . . . .	15
2.16	Menu Diskusi <i>Online</i> . . . . .	15
2.17	Menu Agenda Kelas . . . . .	16
2.18	Menu Agenda Pribadi . . . . .	16
2.19	Menu <i>File Sharing</i> . . . . .	16
2.20	Menu Referensi . . . . .	17
2.21	Model Konseptual . . . . .	21
3.1	Tahap Penelitian . . . . .	32
4.1	Frekuensi Statistik Responden . . . . .	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	44
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester . . . . .	44
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan . . . . .	45
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi . . . . .	46
4.6	Gap PerPernyataan . . . . .	68
4.7	Gap PerItem PerDimensi . . . . .	70
A.1	Bukti Wawancara Dengan Mahasiswa FKIP . . . . .	A - 3
A.2	Bukti Wawancara Dengan Mahasiswa FKIP . . . . .	A - 4
E.1	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi <i>Case Processing Summary</i> . . . . .	E - 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

E.2	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Statistik . . . . .	E - 2
E.3	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi . . . . .	E - 2
E.4	Hasil Uji Validitas Ekspektasi . . . . .	E - 3
E.5	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi <i>Case Processing Summary</i> . . . .	E - 3
E.6	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Statistik . . . . .	E - 4
E.7	Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi . . . . .	E - 4



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	26
2.2	Interpretasi Reliabilitas Instrumen	28
3.1	Skala <i>Likert</i> Kuesioner Persepsi	35
3.2	Skala <i>Likert</i> Kuesioner Ekspektasi	36
4.1	Analisa Permasalahan	40
4.2	Operasionalisasi Variabel	41
4.3	Berikut Ini Merupakan Kuesioner Penelitian Dalam Empat Dimensi <i>E-Servqual</i>	42
4.4	Hasil Uji Validitas Persepsi Pengguna	46
4.5	Hasil Uji Validitas Ekspektasi Pengguna	47
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Dan Ekspektasi Pengguna	47
4.7	Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspektasi	48
4.8	Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspektasi PerDimensi	49
4.9	Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspektasi ( <i>Gap</i> )	50
4.10	Nilai Rata-Rata Persepsi Dan Ekspektasi ( <i>Gap</i> ) PerDimensi	51
4.11	Mean Importance Score	52
4.12	Nilai <i>Weight Factors</i> (WF)	52
4.13	<i>Weight Score</i> (WS)	53
4.14	Nilai Gap PerItem Pernyataan	68
4.15	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan	71
A.1	Hasil Wawancara	A - 1
A.2	Hasil Wawancara	A - 3
A.3	Hasil wawancara	A - 5



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR SINGKATAN

CSI	: <i>Customer Satisfaction Indeks</i>
E-SERVQAL	: <i>Electronic Service Quality</i>
FKIP	: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
KASBAG	: Kepala Sub Bagian Akademik
KHS	: Kartu Hasil Studi
KRS	: Kartu Rencana Studi
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
PASSION	: <i>Application Support System Integrated Online</i>
P	: Puas
STP	: Sangat Tidak Puas
SP	: Sangat Puas
TESQ	: <i>Total Electronic Service Quality</i>
TP	: Tidak Puas
UR	: Universitas Riau
WF	: <i>Weight Factors</i>
WS	: <i>Weight Score</i>





## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat dan mempengaruhi diberbagai aspek kehidupan. Salah satu aspek yang mengalami perubahan saat ini yaitu dibidang pendidikan pada perguruan tinggi. Keadaan persaingan pada perguruan tinggi saat ini dituntut Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada proses layanan akademik pendidikan, karena dengan meningkatnya efektivitas dan efisiensi pada proses layanan akademik dapat meningkatkan citra pada perguruan tinggi tersebut. Dalam meningkatkan proses akademik, diperlukan namanya sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi, dimana sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat (Handoko dkk., 2013). Sistem informasi akademik adalah suatu sistem informasi yang dibuat untuk mempermudah kegiatan administrasi akademik dikampus, yang mana semuanya diatur secara daring (online).

Portal Akademik merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi mengoptimalkan layanan sebagai integrator informasi akademik yang ada diberbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik dikampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

Portal akademik diterapkan pada tahun 2009. Portal Akademik dapat memudahkan mahasiswa dalam melakukan perkuliahan. Adanya Fasilitas dan pelayanan menu yang diberikan pada portal akademik untuk mahasiswa, yaitu: Profil, Pengajuan Cuti, Pengajuan Tugas Akhir, Pengajuan Yudisium, Pengajuan Wisuda, Status Pembayaran, Informasi Matakuliah Ditawarkan, Kartu Rencana Studi (KRS), Kartu Hasil Studi (KHS), Transkrip Nilai, Beasiswa, Hasil Kuisisioner, Informasi Akademik, Workshop, Ubah *Password* dan *Logout*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang permasalahan dalam sistem informasi akademik mahasiswa, hasil pengamatan dan wawancara Lampiran A yang dilakukan penulis kepada lima orang mahasiswa yang menggunakan sistem Portal Akademik, Kepala Subbagian Akademik (KASUBAG) Informasi FKIP Universitas Riau, terhadap pengimplementasian dan pelayanan sistem Portal Akademik masih terdapat permasalahan.

Masalah pertama, jika ada informasi terbaru dari fakultas atau kampus, ope-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rator IT Portal Akademik tidak memperbaharui informasi terbaru yang terdapat pada halaman sistem, sehingga mahasiswa tidak mengetahui adanya informasi seperti informasi pembayaran uang kuliah, informasi penawaran matakuliah dan informasi tentang *workshop*.

Masalah selanjutnya, pada saat awal semester mahasiswa ingin menginput KRS di Portal Akademik, sistem sering mengalami *error* karena terlalu banyak pengguna yang mengakses sistem secara bersamaan, sehingga pengaksesan sistem terhenti.

Masalah berikutnya, pada saat mahasiswa mengalami masalah pada Portal Akademik seringkali proses penyelesaian yang dilakukan operator IT sangat lama. Sementara disatu sisi mahasiswa membutuhkan permasalahan agar segera diselesaikan.

Masalah selanjutnya, yaitu pada sistem Portal Akademik tingkat keamanannya masih kurang aman karena pernah terjadi pembajakan akun yang mengakibatkan data-data mahasiswa berubah, seperti berubahnya nama mahasiswa.

Berdasarkan permasalahan diatas, permasalahan tersebut didapatkan berdasarkan hasil dari wawancara pihak operator portal akademik dan mahasiswa FKIP Universitas Riau.

Didalam penelitian ini menggunakan metode *e-Servqual*, yang dimana metode ini menghubungkan pandangan dari konsumen dan penyedia jasa yang mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan awal yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas layanan. Model ini dikenal dengan model analisis kesenjangan, yang merupakan alat untuk menganalisis penyebab dari masalah pelayanan dan untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat diperbaiki. Metode *e-Servqual* ini memiliki enam dimensi yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keamanan (*Privacy*), Pemenuhan (*Fulfilment*) dan Kontak (*Contact*).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis memberi judul penelitian ini yaitu, "**Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual* Pada FKIP Universitas Riau**".

## 1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu "Bagaimana Menganalisis Kualitas Layanan Portal Akademik terhadap kepuasan pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual*".



### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam laporan penelitian Tugas Akhir ini, adalah:

1. Didalam penelitian ini hanya menganalisis kualitas layanan Portal Akademik yang digunakan oleh mahasiswa/i aktif semester genap tahun 2020 sebagai objek penelitian di FKIP Universitas Riau.
2. Pada penelitian ini menggunakan metode *e-Servqual* yang mengambil hanya 4 (empat) dimensi diantaranya *eficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *privacy* (privasi). Dengan Variabel sebagai berikut:
  - (a) Variabel Bebas (Independen (X)): Pengaruh Kualitas Layanan Portal Akademik terhadap kepuasan mahasiswa (*service quality*).
  - (b) Variabel Terikat (Dependen (Y)): Pengaruh Kepuasan mahasiswa.
3. Studi kasus dalam penelitian ini yaitu pada FKIP Universitas Riau.
4. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik slovin dengan jumlah 100 orang responden.
5. Analisis statistik menggunakan alat bantu SPSS 23 For windows.
6. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis perhitungan *e-servqual*, dan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### 1.4 Tujuan

Tujuan laporan penelitian Tugas Akhir ini, adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan membandingkan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa, serta untuk mengetahui tingkat kualitas layanan portal akademik dari setiap dimensi dan untuk mengetahui dimensi mana yang perlu diperbaiki.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh dengan menentukan nilai CSI dan memberikan rekomendasi perbaikan layanan berdasarkan hasil pengukuran 4 dimensi pada *e-servqual*.

### 1.5 Manfaat

Manfaat dari pembuatan laporan penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Dapat mengetahui tingkat kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada FKIP Universitas Riau menggunakan metode *e-Servqual*.
2. Dapat menjadi bahan atau nilai rekomendasi dalam meningkatkan layanan Portal Akademik pada FKIP Universitas Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar menjadi suatu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka dibuatlah sistematika penulisan. Adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB1. PENDAHULUAN**

Pada Bab1 ini berisi tentang: (1) Latar Belakang; (2) Perumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; (6) Sistematika Penulisan.

### **BAB2. LANDASAN TEORI**

Pada Bab 2 ini berisi tentang: (1) Sejarah FKIP UR; (2) E-Servqual; (3) CSI; dan (4) penelitian terdahulu.

### **BAB3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab 3 ini berisi tentang: (1) tahap perencanaan; (2) tahap pengumpulan data; (3) tahap pengolahan data; (4) tahap analisis; dan (5) tahap dokumentasi dan hasil.

### **BAB4. ANALISIS DAN HASIL**

Pada Bab 4 ini berisi tentang: (1) analisis sistem; (2) uji validitas dan reliabilitas; (3) perhitungan e-servqual; (4) perhitungan CSI; dan (5) deskriptif pengolahan kuesioner.

### **BAB5. PENUTUP**

Pada Bab 5 ini berisi tentang: (1) kesimpulan; dan (2) saran.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Sejarah FKIP UR

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan berdiri pada tanggal 10 Oktober 1962 berdasarkan Surat Keputusan Yayasan Universitas Riau Nomor 02/KP-N/JUR/62 pada tanggal 15 September 1962 yang kemudian diperkuat dengan Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 123 tanggal 20 September 1963 yang berlaku sejak tanggal 01 Oktober 1962. Pendirian FKIP tak lepas dari sejarah pendirian Universitas, yang pada awal permulaan berdirinya UR terdiri dari dua fakultas yaitu Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK). Yang saat ini dikenal dengan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan ([www.fkip.unri.ac.id/sejarah-fkip-ur/](http://www.fkip.unri.ac.id/sejarah-fkip-ur/)).

Berdirinya FKIP sebagai salah satu fakultas dalam lingkungan UR, tak terlepas sejarahnya dari perjuangan dan kerjasama masyarakat dan pemerintah daerah TKI Riau. Gubernur KDH TK-I Riau Bapak Mr.S.M. Amin, Khairudin Nasution, Brigjen TNI Arifin Aehmad dan Kolonel R. Soebrantas Susanto, dan tokoh masyarakat lainnya, mereka mempunyai peran yang sangat besar mulai Universitas membangun dan memantapkannya. Dalam perjalanan pada tahun 1964 FKIP UR memisahkan diri dan menjelma menjadi IKIP Jakarta Cabang Pekanbaru dan pada tahun 1968 bergabung lagi dengan Universitas dan menjelma menjadi 2 (dua) fakultas, Fakultas Keguruan dan Fakultas Ilmu Pendidikan. Dengan Surat Keputusan Rektor UR Nomor 53/PT.22/1.03.01/83 tanggal 17 Maret 1983 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan digabung menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) sampai sekarang. Sebagai salah satu fakultas, FKIP UR berbenah dalam upaya untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional seiring tingginya daya saing berbagai kegiatan akademik dan non akademik yang tertuang dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi Pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta pembinaan kemahasiswaan. Inti pokok FKIP UR adalah tugas utama melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, tanpa mengabaikan pembinaan kemahasiswaan. Komitmen FKIP merupakan sebagai lembaga pencetak tenaga pendidikan, yang merupakan institusi yang melahirkan calon guru. Tanggung jawab moral untuk menciptakan guru yang profesional dan berkualitas juga menjadi bagian institusi ini. Oleh sebab itu mutu dan keprofesionalan akan terus dijaga, dikembangkan, dan disempurnakan secara terus menerus ([www.fkip.unri.ac.id/sejarah-fkip-ur/](http://www.fkip.unri.ac.id/sejarah-fkip-ur/)).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2.1.1 Visi

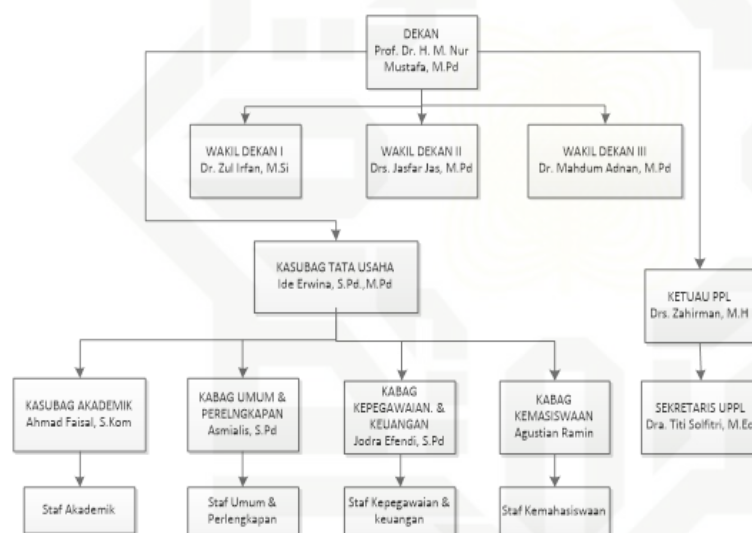
Fakultas Riset yang unggul dan bermartabat dalam bidang keguruan dan pendidikan di Asia Tenggara 2035.

### 2.1.2 Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang bermutu untuk menghasilkan tenaga pendidik dan kependidikan yang profesional dan berdaya saing.
2. Menyelenggarakan penelitian yang bermutu untuk menyelesaikan masalah keguruan dan pendidikan daerah dan nasional.
3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat sebagai kontribusi dalam pembangunan di bidang keguruan dan pendidikan daerah dan nasional.

## 2.2 Struktur Organisasi FKIP Universitas Riau

Berikut adalah struktur organisasi FKIP Universitas Riau Gambar 2.1:



**Gambar 2.1.** Struktur Organisasi

1. Prof. Dr. H. M. Nur Mustafa, M.Pd sebagai pimpinan Dekan FKIP.
2. Dr. Zul Irfan, M.Si sebagai pimpinan Wakil Dekan I.
3. Drs. Jafar Jas, M.Pd sebagai pimpinan Wakil Dekan II.
4. Dr. Mahdun Adnan, M.Pd sebagai pimpinan Wakil Dekan III.
5. Ide Erwina, S.Pd., M.Pd sebagai Kepala Bagian Tata Usaha bertugas mengelola administrasi mahasiswa.
6. Ahmad Faizal, S.Kom sebagai Kasubag Akademik dan memiliki Staf Akademik untuk mengelola administrasi mahasiswa.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

7. Asmialis, S.Pd sebagai Kasubag Umum dan Perlengkapan dan memiliki Staf Umum dan Perlengkapan untuk mengelola bagian administrasi.
8. Jodra Efendi, S.Pd sebagai Kasubag Kepegawaian dan Keuangan dan memiliki Staf Kepegawaian dan Keuangan untuk mengelola bagian administrasi.
9. Agustian Ramin sebagai Kasubag Kemahasiswaan dan memiliki Staf Kemahasiswaan.
10. Drs. Zahirman, M.H sebagai Ketua UPPL dan sebagai pimpinan unit pendukung.
11. Dra. Titi Safitri, M.Pd sebagai Sekretaris UPPL.

### 2.3 Analisis

Analisis sistem (*system analyst*) yaitu mempelajari masalah-masalah yang timbul terhadap suatu sistem dan menentukan kebutuhan-kebutuhan pengguna sistem untuk mengidentifikasi pemecahan yang beralasan (Jogiyanto, 2005). Menurut Jogiyanto (2005), pada tahap analisis sistem terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh analisis sistem, sebagai berikut:

1. Identify, yaitu mengidentifikasikan masalah.
  - (a) Mengidentifikasi penyebab timbulnya masalah.
  - (b) Mengidentifikasi titik keputusan.
  - (c) Mengidentifikasi personal kunci.
2. Understand, yaitu memahami kinerja sistem yang ada.
  - (a) Menentukan jenis penelitian.
  - (b) Merencanakan jadwal.
  - (c) Membuat penugasan penelitian.
  - (d) Membuat agenda wawancara.
  - (e) Mengumpulkan hasil penelitian.
3. Analyst, yaitu menganalisa sistem.
  - (a) Menganalisa kelemahan sistem.
  - (b) Menganalisa kebutuhan informasi pemakai.
4. Report, yaitu membuat laporan hasil analisa.
  - (a) Pelaporan bahwa analisis telah selesai dilakukan.
  - (b) Meluruskan kesalahan apa yang telah ditemui dan dianalisis.

### 2.4 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sehingga mampu dan sesuai dengan harapan dari pengguna. Berdasarkan penjelasan lain kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketetapan penyampaian untuk



mengimbangi harapan pengguna. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yang diharapkan *expected service* dan layanan yang dipersepsikan *perceived service* (Aulianto, 2012).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi (tanggapan) dari pengguna atas pelayanan yang didapatkan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut layanan suatu instansi atau perusahaan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan *perceived service* sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika layanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk (Fanny dan Raditya, 2014).

## 2.5 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan menurut Sutabri (2012). Terdapat beberapa manfaat yang didapatkan dalam menggunakan sistem informasi, diantaranya:

1. Agar organisasi dapat beroperasi secara efisien.  
Sistem informasi mengerjakan pekerjaan rutin secara lebih cepat dan mudah. Efisiensi dicapai berkat prestasi sistem pengolahan transaksi.
2. Agar organisasi dapat beroperasi dengan efektif.  
Efektivitas merupakan target dari sistem pendukung keputusan. *Decision Support System* (DSS). DSS merupakan informasi-informasi khusus yang tersaring dan model-model informasi tersebut dapat ditampilkan secara baik setiap kali dibutuhkan.
3. Agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.  
Sistem informasi memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan.
4. Agar organisasi dapat meningkatkan kreasi/improvisasi terhadap produk yang dihasilkan. Karena sistem informasi akan mengintegrasikan informasi dalam organisasi sehingga dapat membantu pengembangan usaha melalui kreasi produk.
5. Agar dapat meningkatkan usahanya.  
Sistem informasi yang baik mampu meningkatkan pangsa pasar terhadap

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk yang dihasilkan.

## 2.6 Portal Akademik

Portal Akademik Universitas Riau merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi untuk mengoptimalkan layanan sebagai integrator informasi akademik yang ada diberbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik dikampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik.

1. *Login*: pada menu mahasiswa memasukkan *User ID*, *Password* dan masing-masing. Tampilan halaman login bisa dilihat pada Gambar 2.2:

**Gambar 2.2.** Tampilan *Login*

2. *UbahPassword*: Pada menu ini digunakan untuk merubah *password* lama menjadi *password* baru. Tampilan halaman ubah Password dapat dilihat pada Gambar 2.3:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Password

##### Keterangan :

Ubah Password dapat digunakan untuk merubah password lama menjadi password baru. Jika anda lupa password anda, silahkan menghubungi bagian akademik untuk mendapatkan password baru.

Form Ubah Password	
Password lama	<input type="password"/>
Password baru	<input type="password"/>
Tulis Ulang Password baru	<input type="password"/>
<input type="button" value="Simpan"/>	

**Gambar 2.3.** Tampilan Halaman Ubah *Password*

3. Beranda: Menu ini merupakan tampilan utama Portal Akademik. Tampilan beranda bisa dilihat pada Gambar 2.4:



**Gambar 2.4.** Tampilan Beranda

4. Panduan: Menu Panduan berisi panduan penggunaan Portal Akademik bagi mahasiswa yang ditampilkan dalam format pdf.
5. Biodata: menu ini berisi tentang identitas mahasiswa. Tampilan menu profil bisa dilihat pada Gambar 2.5:

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Biodata Mahasiswa

**Keterangan :**  
Biodata Mahasiswa berisi data pribadi pengguna portal akademik. Apabila terdapat kesalahan data, anda dapat memperbaikinya.

Biodata	
Nama	KARTINI
NIK	1404094611980003
Jenis Kelamin	Perempuan
Propinsi Tempat Lahir	RIAU
Kota Tempat Lahir	KAB.INDRAGIRI HILIR
Tempat Lahir	PENGALIHAN
Tanggal Lahir	06 November 1998
Golongan Darah	AB
Tinggi Badan	146 cm
Berat Badan	42 kg
Kondisi Buta Warna	Tidak
Memakai Kacamata	Tidak
Kondisi Gigi	Lengkap
Kemahasiswaan	
Program Studi	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI - S1 Reguler
Periode Masuk	GANJIL 2017/2018

**Gambar 2.5.** Menu Biodata

6. Informasi Mata Kuliah Ditawarkan: Merupakan salah satu menu diPortal Akademik yang menampilkan daftar mata kuliah yang diselenggarakan untuk semester aktif pada fakultas yang bersangkutan. Tampilan menu informasi matakuliah yang ditawarkan bisa dilihat pada Gambar 2.6:

### Informasi Matakuliah Ditawarkan

**Keterangan :**  
Informasi Matakuliah Ditawarkan berisi seluruh matakuliah yang ditawarkan pada semester aktif. Dari seluruh matakuliah yang terdapat pada daftar, setiap matakuliah mempunyai aturan tersendiri bergantung pada program studi, kurikulum, dan aturan akademik lainnya. Untuk lebih jelasnya, anda dapat melihat detail kelas.

#### Semester Genap 2019/2020

Program Studi

PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

lihat

[Paket Semester 2](#)

[Paket Semester 4](#)

[Paket Semester 6](#)

NO	KODE	MATAKULIAH	NAMA DOSEN	KELAS	W/P	SKS
39	KPJ4238	Antropobiologi	Defni Satria, SKM, M.Pd	AUD 6A	W	2
40	KPJ4238	Antropobiologi	Defni Satria, SKM, M.Pd	AUD 6B	W	2
41	KPJ4238	Antropobiologi	Defni Satria, SKM, M.Pd	AUD 6C	W	2
42	KPJ4247	Bahasa Inggris PAUD	RIA NOVIANTI, S.Psi, M.Pd	AUD PILIHAN A	P	2
43	KPJ4247	Bahasa Inggris PAUD	RIA NOVIANTI, S.Psi, M.Pd	AUD PILIHAN B	P	2
44	KPJ4243	Kapita Selekt Hasil Penelitian PAUD	FEBRIALISMANTO, S. Pd, M. Pd	AUD PILIHAN A	P	2
45	KPJ4243	Kapita Selekt Hasil Penelitian PAUD	FEBRIALISMANTO, S. Pd, M. Pd	AUD PILIHAN B	P	2
46	KPJ4245	Kepemimpinan	FEBRIALISMANTO, S. Pd, M. Pd	AUD PILIHAN A	P	2
47	KPJ4245	Kepemimpinan	FEBRIALISMANTO, S. Pd, M. Pd	AUD PILIHAN B	P	2
48	KPJ4233	Metode Penelitian PAUD	Drs.ZULKIFLI N, M.Pd	AUD 6C	W	2
49	KPJ4233	Metode Penelitian PAUD	Drs.ZULKIFLI N, M.Pd	AUD 6A	W	2

**Gambar 2.6.** Menu Informasi Mata Kuliah yang Ditawarkan

7. KRS: Merupakan menu yang dapat digunakan untuk mengelola kartu ren-

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cana studi mahasiswa seperti menambahkan data rencana studi, menghapus data rencana studi dan mencetak kartu rencana studi. Tampilan menu KRS bisa dilihat pada Gambar 2.7:

**Kartu Rencana Studi**

**Keterangan :**  
Kartu Rencana Studi merupakan fasilitas pengisian KRS secara online. Fasilitas KRS Online ini hanya dapat digunakan pada saat masa KRS atau masa revisi KRS. Mahasiswa dapat memilih matakuliah yang ingin diambil bersesuaian dengan jatah sks yang dimiliki dan matakuliah yang ditawarkan. Setelah melakukan pengisian KRS mahasiswa dapat mencetak KRS tersebut agar dapat ditandatangani oleh dosen pembimbingnya masing-masing.

**PERINGATAN**  
Bukan periode Pengisian KRS , cek pengumuman untuk melihat jadwal pengisian KRS

Nama	KARTINI				
NIM	1705122864				
Program Studi	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI				
Semester	Genap 2019 / 2020				
Maksimum SKS	24				
Dosen Pembimbing Akademik	Dr., DAVIQ CHAIRILSYAH, S.Psi, M.Psi				

NO	KODE	MATA KULIAH	KELAS	HARI/JAM MASUK	SKS
1	KPJ4205	Praktik Pembelajaran PAUD	AUD 6C		2
2	KPJ4222	Modifikasi Perilaku AUD	AUD 6C		3
3	KPJ4230	Metodologi Pengembangan Moral dan Agama untuk AUD	AUD 6C		3
4	KPJ4231	Metodologi Pengembangan Kecerdasan Emosional untuk AUD	AUD 6C		2
5	KPJ4233	Metode Penelitian PAUD	AUD 6C		2
6	KPJ4238	Antropobiologi	AUD 6C		2
7	KPJ4240	Pengembangan Anak Berbakat dan Kreativitas	AUD 6C		2

**Gambar 2.7. Menu KRS**

8. KHS: Merupakan menu yang dapat digunakan untuk melihat hasil studi mahasiswa persemester. Tampilan menu KHS bisa dilihat pada Gambar 2.8:

**Kartu Hasil Studi**

**Keterangan :**  
Kartu Hasil Studi merupakan fasilitas yang dapat digunakan untuk melihat hasil studi mahasiswa persemester. Selain dapat dilihat secara online, hasil studi ini juga dapat dicetak.

Semester: Ganjil 2017/2018 Lihat

Nama	KARTINI				
NIM	1705122864				
Program Studi	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI				
Semester	Ganjil 2017/2018				

NO	KODE	MATA KULIAH	KELAS	W/P	SKS	NILAI
1	KPJ4110	Konsep Dasar PAUD	AUD 1C	W	3	A-
2	KPJ4115	Pendidikan Keorangtuan	AUD 1C	W	2	B-
3	KPA4101	Landasan Pendidikan	AUD 1C	W	2	B+
4	KPJ4116	Kesehatan dan Gizi	AUD 1C	W	3	B
5	KPA4104	Perkembangan Peserta Didik	AUD 1C	W	2	B-
6	KPJ4136	Komunikasi Efektif dalam Pendidikan	AUD 1C	W	2	A-
7	UXN4109	Bahasa Indonesia	AUD 1C	W	2	A-
8	UXN4107	Pendidikan Pancasila	AUD 1C	W	2	A
9	KPJ4112	Filsafat Ilmu	AUD 1C	W	2	B
10	KPJ4111	Ilmu Pendidikan Anak	AUD 1C	W	2	A-

Jumlah SKS diambil : 22  
 Jumlah mata kuliah diambil : 10  
 IP Semester : 3.40  
 Sisa Semester : 13  
 Sisa Sks : 122

**Gambar 2.8. Menu KHS**

9. Transkrip Nilai: Merupakan menu yang dapat digunakan untuk melihat tran-

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

skip nilai mahasiswa. Tampilan menu transkrip nilai bisa dilihat pada Gambar 2.9:

#### Transkrip Nilai

**Keterangan :**  
Transkrip Nilai berisi informasi nilai hasil studi mahasiswa mulai dari semester awal sampai dengan semester terakhir mahasiswa. Transkrip ini dapat dicetak dalam bentuk transkrip satu halaman.

Nama	KARTINI				
NIM	1705122864				
Program Studi	PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI				
NO	SEMESTER	KODE	MATA KULIAH	SKS	NILAI
1	Semester Ganjil 2017	KPA4101	Landasan Pendidikan	2	B+
2	Semester Ganjil 2017	KPJ4116	Kesehatan dan Gizi	3	B
3	Semester Ganjil 2017	KPJ4115	Pendidikan Keorangtwaan	2	B-
4	Semester Ganjil 2017	KPJ4112	Filsafat Ilmu	2	B
5	Semester Ganjil 2017	KPJ4111	Ilmu Pendidikan Anak	2	A-
6	Semester Ganjil 2017	KPJ4136	Komunikasi Efektif dalam Pendidikan	2	A-
7	Semester Ganjil 2017	UXN4107	Pendidikan Pancasila	2	A
8	Semester Ganjil 2017	KPJ4110	Konsep Dasar PAUD	3	A-
9	Semester Ganjil 2017	UXN4109	Bahasa Indonesia	2	A-
10	Semester Ganjil 2017	KPA4104	Perkembangan Peserta Didik	2	B-
11	Semester Genap 2017	KPJ4217	Model dan Pendekatan Pembelajaran pendidikan Anak Usia dini	2	A-
12	Semester Genap 2017	KPJ4213	Perkembangan Anak 1	3	A-
13	Semester Genap 2017	UXN4208	Pendidikan Kewarganegaraan	2	B-
14	Semester Genap 2017	UXN4201	Pendidikan Agama Islam	2	A-
15	Semester Genap 2017	KPJ4223	Seni Musik Untuk AUD	3	B
16	Semester Genap 2017	KPA4205	Pengelolaan Pendidikan	2	A-
17	Semester Genap 2017	UXN4210	Bahasa Inggris	2	B
18	Semester Genap 2017	KPJ4235	Kewirausahaan	2	B+
19	Semester Genap 2017	KPJ4245	Kepemimpinan	2	B-
20	Semester Genap 2017	KPJ4224	Seni Tari Untuk AUD	3	B+

**Gambar 2.9.** Menu Transkrip Nilai

- Informasi Akademik: Berfungsi untuk menampilkan informasi akademik untuk mahasiswa pada fakultas yang bersangkutan. Tampilan menu informasi akademik bisa dilihat pada Gambar 2.10:

#### Informasi Akademik

**Keterangan :**  
Informasi Akademik berisi informasi-informasi yang berkaitan dengan hal akademis.

NO	JUDUL	TANGGAL
1	INFO KELAS PENUH DAN JADWAL BENTROK	23 Juli 2019
2	CETAK KRS DAN PERSETUJUAN PA - news	22 Juli 2019

Halaman : 1

**Gambar 2.10.** Menu Informasi Akademik

- Workshop*: Berfungsi untuk menampilkan informasi *workshop* yang dapat diikuti oleh mahasiswa. Tampilan menu *workshop* bisa dilihat pada Gambar 2.11:

#### Informasi Workshop

**Keterangan :**  
*Workshop* berisi informasi yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan *workshop* yang sedang maupun akan dilaksanakan.



**Gambar 2.11.** Menu *Workshop*



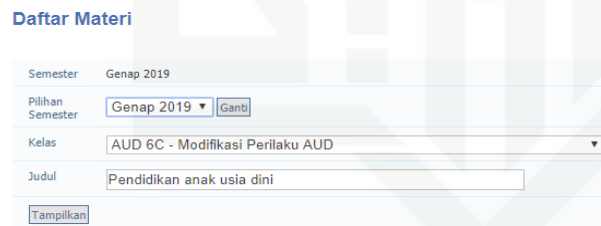
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Pesan: Merupakan menu yang berfungsi sebagai email dimana pengguna dapat mengirim pesan, melihat pesan masuk dan membalasnya serta menghapus pesan yang sudah tidak dibutuhkan. Tampilan menu kotak pesan bisa dilihat pada Gambar 2.12:



**Gambar 2.12.** Menu Kotak Pesan

13. Materi kuliah: Pada menu ini mahasiswa dapat memilih materi kuliah berdasarkan pilihan semester, kelas dan judul. Tampilan menu materi kuliah bisa dilihat pada Gambar 2.13:



**Gambar 2.13.** Menu Daftar Materi

14. Pengumuman: Menu ini berfungsi untuk melihat pengumuman baru yang ada tiap kelas (matakuliah) yang diikuti. Tampilan menu pengumuman bisa dilihat pada Gambar 2.14:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Daftar Pengumuman**

Pilihan Semester	Genap 2019	<a href="#">Ganti</a>
Kelas	AUD 6C - Modifikasi Perilaku AUD	
Judul	Pendidikan anak usia dini	
Tanggal	<div> <div>▼</div> <div>▼</div> <div>▼</div> </div> s/d <div> <div>▼</div> <div>▼</div> <div>▼</div> </div>	
<a href="#">Tampilkan</a>		

NO.	TANGGAL	JUDUL
-- Tidak ada pengumuman baru. --		

Halaman :

**Gambar 2.14.** Menu Pengumuman

15. Tugas kuliah: Menu ini berfungsi untuk tugas-tugas yang diberikan dosen untuk matakuliah yang diikutinya. Tampilan menu tugas kuliah bisa dilihat pada Gambar 2.15:

**Tugas Kuliah**

Semester	Genap 2019
----------	------------

NO	JUDUL	DOWNLOAD	MATA KULIAH	WAKTU AWAL	WAKTU AKHIR
-- Tidak Ada Tugas --					

**Gambar 2.15.** Menu Tugas Kuliah

16. Diskusi *online*: Menu ini berfungsi untuk mengikuti diskusi *online* pada matakuliah yang diikutinya. Tampilan menu diskusi online bisa dilihat pada Gambar 2.16:

**Daftar Forum**

Pilihan Semester	Genap 2019	<a href="#">Ganti</a>
Mata Kuliah	-	
<a href="#">Tampilkan</a>		

NO.	FORUM	TOPIK	TERAKHIR
-- Tidak ada forum baru. --			

Halaman :

**Gambar 2.16.** Menu Diskusi *Online*

17. Agenda Kelas: Menu ini berfungsi untuk melihat agenda kelas yang ada pada tiap kelas (matakuliah) yang diikuti. Tampilan menu agenda kelas bisa dilihat pada Gambar 2.17:

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Daftar Agenda Kelas

Semester	Genap 2019
Kelas	AUD 6C - Modifikasi Perilaku AUD
Frekuensi	Bulanan
<input type="checkbox"/> Tampilkan hanya yang belum selesai	
<input type="button" value="Tampilkan"/>	

**Gambar 2.17.** Menu Agenda Kelas

18. Agenda Pribadi: Menu ini berfungsi untuk melihat, menambah, dan menyimpan daftar agenda pribadinya. Tampilan menu agenda pribadi bisa dilihat pada Gambar 2.18:

### Daftar Agenda Pribadi

Frekuensi	Bulanan
<input type="checkbox"/> Tampilkan hanya yang belum selesai	
<input type="button" value="Tampilkan"/>	

**Gambar 2.18.** Menu Agenda Pribadi

19. *File Sharings*: Menu ini digunakan oleh mahasiswa untuk melihat, mengupload *file sharing*. Tampilan menu file sharing bisa dilihat pada Gambar 2.19:

### Daftar File Sharing

NO	JUDUL	PENGIRIM	WAKTU KIRIM
1	Sistem Bilangan Real Materi Kalkulus Diferensial	1405119804 - MIFTAHUL BALAD	22 Januari 2015 07:23:54
2	test	196304301988102001 - Erlida Ariani	16 Februari 2015 16:27:10
3	Contoh Skripsi Contoh Skripsi	1206112169 - MUHAMMAD REZA HARAHAP	23 Februari 2015 07:52:15
4	Tugas B.inggris kimia Nesta Nteri	1405122307 - NESTA NETRI	26 Februari 2015 20:46:18
5	Media Pembelajaran	196011121987031004 - MAHDUM	27 Februari 2015 06:20:41
6	Media Pembelajaran	196011121987031004 - MAHDUM	27 Februari 2015 06:21:26
7	english chemical homework aif homework :D	1405112699 - ARIF RAHMAN SYAFEI	01 Maret 2015 20:19:01
8	english chemical homework aif homework :D	1405112699 - ARIF RAHMAN SYAFEI	01 Maret 2015 20:20:28
9	english chemical	1405112699 - ARIF RAHMAN SYAFEI	02 Maret 2015 12:51:56
10	tri handayani tugas bahasa inggris kimia	1405113473 - TRI HANDAYANI	02 Maret 2015 19:08:53

Halaman :

**Gambar 2.19.** Menu *File Sharing*

20. Referensi: Menu ini digunakan oleh mahasiswa untuk menampilkan data referensi. Tampilan menu referensi bisa dilihat pada Gambar 2.20:



**Gambar 2.20.** Menu Referensi

## 2.7 Kepuasan Pengguna

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kepuasan pengguna tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan, penilaian tergantung dengan pengguna itu sendiri.

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu (Tjiptono, 2008):

1. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk/layanan yang dimanfaatkan.
2. Kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk/layanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah:

1. Mutu pelayanannya.
2. Ketersediaan informasi yang dibutuhkan.
3. Informasi yang didapatkan dari nilai-nilai instansi.

Kepuasan terhadap layanan adalah persepsi pengguna tentang mutu layanan yang diberikan merupakan perbandingan antara harapan (ekspektasi) sebelum sesudah mereka menerima layanan yang sebenarnya. Kepuasan dapat terjadi apabila (Tjiptono dan Chandra, 2005):

1. Apabila harapan terpenuhi maka layanan dirasakan memuaskan.
2. Apabila harapan tidak terpenuhi maka layanan dinilai tidak memuaskan.
3. Apabila tanggapan layanan yang diberikan melebihi harapan maka mutu layanan yang dirasakan sangat memuaskan.

Kepuasan pengguna dapat memberi manfaat menurut Tjiptono dan Chandra (2005) adalah sebagai berikut:

1. Hubungan pengguna dan instansi/perusahaan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi penggunaansistem secara berulang.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pengguna.
4. Terciptanya rekomendasi mulut kemulut yang menguntungkan instansi/perusahaan.





5. Reputasi menjadi baik dimata Pengguna Layanan.
6. Integritasi instansi/perusahaan semakin meningkat. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama didalam memenuhi kepuasan pengguna, kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

### 2.7.1 Mengukur Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna ada dua metode pengukuran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan/instansi, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran pengguna  
Setiap instansi/perusahaan yang berorientasi terhadap pengguna memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pengguna untuk menyampaikan saran, pendapat atau keluhan. Adapun metode yang digunakan bisa berupa kotak saran ataupun dengan menyediakan saluran telepon khusus.
2. Survei kepuasan pengguna

Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan cara:

- (a) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan.
- (b) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga dimintai untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- (c) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mengharapkan atribut tertentu dan seberapa besar mereka rasakan.
- (d) Responden dapat meranking berbagai elemen dan penawaran berdasarkan derajat penting setiap elemen seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (Megawati dan Rubayati, 2020).

### 2.7.2 Prinsip Dasar Kepuasan Pengguna

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai respon pengguna terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pengguna menggunakan suatu sistem dan kinerja sistem sebagaimana dipersepsikan setelah menggunakannya. Definisi lain tentang kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pengguna yaitu:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pengguna ketika ia sedang mengakses layanan sistem.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan layanan sistem dari instan-



si/perusahaan lainnya.

3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas layanan yang pernah digunakannya itu, ini akan mempengaruhi persepsi pengguna pelanggan terutama pada layanan yang dirasakan beresiko tinggi (Tjiptono, 2008).

## 2.8 Metode *Electronic Service Quality (e-Servqual)*

Berikut penjelasan dari *e-Servqual* dibawah ini.

### 2.8.1 Pengertian *e-Service*

*Electronic Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai merupakan versi baru dari *Service Quality (Servqual)*. *e-Servqual* pertama kali dikonseptualisasi oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2000) yang menyatakan bahwa *Electronic Service Quality* adalah seberapa jauh sebuah website memfasilitasi pembelian maupun layanan IT sehingga menjadi efektif dan efisien dalam pembelian online, maupun penyampaian produk layanan/jasa. Berdasarkan definisi *Electronic Service quality* dan kualitas pelayanan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-Servqual* adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah penyedia layanan berbasis internet meliputi penyampaian informasi dan ketersediaan informasi. Secara umum *e-Servqual* menunjukkan sejauh mana kemampuan Instansi/perusahaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dengan menggunakan fasilitas internet, salah satunya adalah melalui website. Didalam Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) dikemukakan bahwa “munculnya *e-Servqual* sebagai isu strategis kini didorong oleh anggapan bahwa *e-Servqual* adalah penentu keunggulan kompetitif dan faktor dalam keberhasilan jangka panjang instansi/perusahaan” (Supriyantini dkk., 2014).

Menurut Santos (2003) mendefinisikan *e-Service quality* adalah penilaian dan memberikan evaluasi terhadap kualitas layanan dipasar virtual. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi dan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet. *E-Service Quality* diartikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memberikan fasilitas kegiatan berbelanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Ulum dan Muchtar, 2018). Dapat dikatakan bahwa *E-Service Quality* adalah Evaluasi dan penilaian secara keseluruhan dari keunggulan pengantaran layanan secara elektronik dipasar virtual. Dengan adanya kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) yang baik dan pelanggan merasa puas akan berdampak baik pada reputasi perusahaan.



### 2.8.2 Dimensi e-Servqual

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (2002) mengidentifikasi tujuh dimensi yang membentuk skala *"core online service"* (layanan online inti) dan skala *"recovery online service"* (pemulihan layanan online). Tiga dimensi utama (efisiensi, reliabilitas, dan *fulfillment*/jaminan) merupakan skala inti *e-service quality* yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa. Dimensi-dimensi ini meliputi pula kriteria yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi layanan online rutin manakala mereka tidak mengalami masalah sehubungan dengan pengguna situs tertentu. Sementara itu, 4 dimensi lainnya (privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak) merupakan skala *recovery e-service quality*. Maksudnya, dimensi-dimensi ini hanya berperan penting dalam situasi pelanggan online mengalami masalah atau memiliki sejumlah pertanyaan yang ingin dicarikan solusinya.

Berdasarkan Parasuraman dkk. (2005) berikut penjelasan dari 6 (enam) dimensi dari *e-Servqual*:

1. Efisiensi/*efficiency*  
Efisiensi ini terkait dengan kemampuan sistem dalam beroperasi dengan waktu yang cepat dan mudah dalam mengakses halaman situs.
2. Reliabilitas/*reliability*  
Reliabilitas berkenaan dengan fungsionalitas teknis sistem yang bersangkutan, khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia, berfungsi sebagaimana mestinya dan memiliki jangkauan kapasitas akses sistem yang luas.
3. Daya tanggap/*responsiveness*  
Daya tanggap adalah kemampuan dari superuser, admin sistem/pemilik situs untuk memberikan informasi kepada pengguna sistem sewaktu timbul masalah dan memiliki mekanisme yang tepat dan cepat dalam menangani permasalahan.
4. Pemenuhan/*fulfillment*  
Informasi yang terdapat didalam layanan sistem tepat, akurat, terpercaya dan sesuai dengan janji layanan (waktu yang telah ditentukan dari admin sistem).
5. Privasi/*privacy*  
Privasi menyangkut adanya jaminan bahwa data/informasi pribadi dari user/pengguna sistem aman, dilindungi dan tidak diberikan kepada pihak lain manapun yang tidak berkepentingan.
6. Kontak/*contact*  
Tersedianya akses komunikasi didalam sistem kepada staff layanan sistem

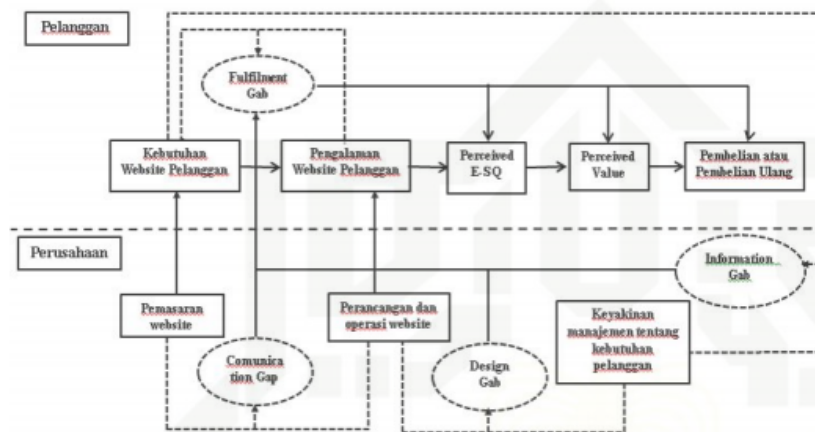


baik secara online maupun via telephone yang dapat dihubungi.

### 2.8.3 Model e-Servqual

*E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Service Quality* didefenisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, Jacobs, dan Aquilano, 2006).

Model konseptual service quality dapat dilihat pada Gambar 2.21:



Gambar 2.21. Model Konseptual

Model konseptual *E-Servqual* adalah model konseptual yang digunakan untuk memahami dan meningkatkan *E-Service Quality* suatu perusahaan.

Model konseptual *E-Servqual* dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu: sisi pelanggan dan sisi perusahaan, yang dimana pada sisi perusahaan menunjukkan 3 (tiga) rentang potensial terhadap *E-Servqual* suatu situs, yaitu: Rentang Informasi (*Information Gab*), Rentang Desain (*Design Gab*), dan Rentang Komunikasi (*Comunication Gab*), yang terjadi pada proses marketing, desain depan operasional suatu situs, lalu kombinasi 3 (tiga) rentang ini secara bersama sama mempengaruhi Rentang Pemenuhan Kebutuhan (*Fullfilment Gab*) yang terdapat pada sisi pelanggan, sehingga akan mempengaruhi terhadap tingkat *E-Servqual* dan *value* yang dirasakan oleh pelanggan, dan juga akan mempengaruhi tingkah laku pelanggan dalam keputusan untuk membeli atau membeli kembali suatu barang atau jasa.

Adapun penjelasan mengenai rentang-rentang (*gab*) yang terdapat pada model konseptual *E-Servqual* adalah sebagai berikut:

1. Rentang Informasi (*Information Gab*): merupakan ketidaksesuaian antara kebutuhan opelanggan terhadap suatu situs dan keyakinan pihak manajemen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Rentang Desain (*Design Gab*): merupakan kegagalan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal pembuatan struktur dan fungsi dari suatu situs, misalnya: saat pelanggan membutuhkan bantuan ketika terjadi masalah dalam melakukan transaksi pembelian.
  3. Rentang komunikasi (*Communication Gab*): merupakan kurang tepatnya pengertian dari staf marketing tentang fitur, kemampuan dan keterbatasan dari suatu situs. Hal ini merupakan akibat kurangnya komunikasi antara bagian operasional dan bagian marketing, yang dapat berakibat pada ketepatan janji yang dijanjikan, misalnya: batas waktu pengiriman barang/jasa.
  4. Rentang Pemenuhan Kebutuhan (*Fullfilment Gab*): terjadi di pihak pelanggan yang merupakan ketidaksesuaian antara kebutuhan dan pengalaman masa lalu pelanggan rentang pemenuhan kebutuhan dipengaruhi oleh kombinasi tentang informasi, desain dan komunikasi. Rentang pemenuhan kebutuhan terjadi dalam 2 (dua) bentuk yang berbeda:
    - (a) Bentuk pertama adalah janji dari bagian marketing kepada para pelanggan yang tidak sesuai dengan kenyataan mengenai desain dan operasional suatu situs, yang terjadi akibat dari adanya rentang komunikasi (*Communication Gab*), misalnya bagian marketing menjanjikan garansi uang kembali, akan tetapi situs perusahaan tersebut memiliki kekurangan fitur-fitur untuk menerima keluhan pelanggan dan selanjutnya memproses keluhan pelanggan tersebut.
    - (b) Bentuk kedua adalah kekecewaan seorang calon pelanggan baru terhadap janji-janji dari bagian marketing, yang terjadi akibat dari adanya rentang desain (*Design Gab*) dan tentang informasi (*Information Gab*), misalnya, kegagalan seorang calon pelanggan baru dalam melakukan transaksi pembelian melalui situs perusahaan.
- Sehingga dapat disimpulkan bahwa, rentang pemenuhan (*Information Gab*) dan pengalaman masa lalu pelanggan merupakan kunci penentu terhadap tingkat *E-Servqual* yang dimiliki saat ini. Rentang pemenuhan kebutuhan (*Information Gab*) secara tidak langsung menangkap pengalaman para pelanggan. Seperti pengalaman menyenangkan mengenai fitur-fitur suatu situs yang tidak pernah terpikirkan oleh pelanggan, juga akan mempunyai suatu dampak langsung terhadap tingkat *E-Servqual* yang dimiliki saat ini.



#### 2.8.4 Perhitungan *e-Servqual*

Untuk pengukuran kepuasan pengguna dalam bidang jasa, salah satu konsep yang digunakan dalam dunia bisnis adalah mendapatkan indeks kepuasan pelanggan dengan metode *e-servqual*. Hasil survei diperoleh dengan cara membandingkan tingkat harapan pengguna (ekspektasi) dengan tingkat performa aktual (persepsi).

Untuk nilai kualitas jasa diukur dengan menghitung perbedaan antara penilaian yang dilakukan pengguna terhadap ekspektasi dan persepsi. Nilai ini disebut Gap. Nilai gap negatif menunjukkan kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan.

Perhitungan kualitas jasa dalam model *e-Servqual* ini didasarkan pada *skala Likert*. Perhitungan terhadap nilai *e-Servqual* dapat dilihat pada rumus berikut ini:

1. Tentukan rata-rata Nilai Persepsi ( $\overline{SKij}$ ) untuk setiap variable.

$$\text{Rumus : } \overline{SKij} = \sum \frac{Sij}{n} \quad (2.1)$$

Keterangan:

$\overline{SKij}$  = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

$\sum Sij$  = Jumlah persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i

n = Jumlah responden.

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ekspektasi ( $\overline{Eij}$ ) untuk setiap variabel.

$$\text{Rumus : } \overline{Eij} = \sum \frac{Eij}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

$\overline{Eij}$  = Rata-rata ekspektasi nresponden untuk pernyataan ke-i.

$\sum Eij$  = Jumlah ekspektasi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i.

n = Jumlah Responden.

3. Untuk masing-masing responden jumlahkan nilai *E-Servqual* ( $Sij$ ) yang didapat untuk setiap dimensi, kemudian bagi jumlah tersebut dengan banyaknya pernyataan yang mewakili dimensi tersebut, persamaan yang digunakan adalah:

$$\text{Rumus : } \overline{SKdr} = \sum \frac{SKij}{mr} \overline{Edr} = \sum \frac{Ei}{mr} i = 1, 2, 3, \dots nj = 1, 2, 3 j \dots n \quad (2.3)$$

Keterangan:

$SKdr$  = Rata-rata nilai persepsi dimensi *E-Servqual* ke-r

$Eij$  = Rata-rata nilai ekspektasi dimensi *E-Servqual* ke-r



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$S_{ki}$  = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i

$E_i$  = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan ke-i

M = Jumlah pernyataan pada dimensi *E-Servqual* ke-r

$r = 1, 2, 3, 4, 5, n$ .

4. Menghitung nilai kesenjangan (*gap*) terhadap setiap responden untuk setiap pernyataan dengan menggunakan persamaan:

Nilai *E-Servqual* = Nilai Persepsi – Nilai Ekspetasi

$$\text{Rumus : } E-SQ = \overline{SKij} - \overline{Eij} \quad (2.4)$$

Keterangan:

$E-SQ$  = Nilai *E-Servqual*

$\overline{SKij}$  = Nilai persepsi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

$\overline{Eij}$  = Nilai ekspektasi responden ke-j untuk pernyataan ke-i

$i = 1, 2, 3, \dots, n$

$j = 1, 2, 3, \dots, n$

5. Penilaian kualitas layanan secara keseluruhan atau Total *Electronic Service Quality (TESQ)*.

$$\text{Rumus : } TESQ = \sum \frac{SKij}{n} - \sum \frac{Eij}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan:

$TESQ$  = Nilai total *E-Servqual*

$\overline{SKij}$  = Rata-rata persepsi responden untuk pernyataan (variable) ke-i

$\overline{Eij}$  = Rata-rata ekspektasi responden untuk pernyataan (variable) ke-i

N = Banyaknya responden.

6. Nilai  $\overline{TESQ}$  inilah yang mengidentifikasi memuaskan atau tidaknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan bisa dikatakan “memuaskan” jika nilai  $\overline{TESQ}$  tersebut bernilai sama dengan nol (0) dan sangat memuaskan jika nilai  $\overline{TESQ}$  bernilai positif ( $> 0$ ). Sedangkan bila nilai  $\overline{TESQ}$  negative ( $< 0$ ) dikatakan “tidak memuaskan”.

## 2.9 Pengukuran *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut layanan. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang dikur. Index kepuasan konsumen CSI sangat berguna untuk tujuan internal

Instansi/perusahaan (Syukri, 2014).

Dalam menentukan kategori puas atau tidaknya pengguna, sangat diperlukan indeks kepuasan pengguna. Indeks kepuasan pengguna merupakan suatu range nilai *E-Servqual* yang didefinisikan dalam bentuk tingkat kepuasan pelanggan (Oktavian, 2006). Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah dari Rumus sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS). Nilai berasal dari rata-rata kepentingan tiap pelanggan.

$$\text{Rumus : MIS} = \frac{(\sum_{i=1}^n Y_i)}{n} \quad (2.6)$$

Dimana:

$n$  = Jumlah responden

$Y$  = Nilai kepentingan Atribut  $Y$  ke  $i$ .

2. Membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$\text{Rumus : WF} = \sum P_i = 1 \text{ MIS}_i \times 100\% \quad (2.7)$$

Dimana:

$\text{MIS}_i$  = Nilai *mean importance score* ke- $i$  (nilai MIS yang didapat pada langkah 1)  $\sum P_i = 1 \text{ MIS}_i$  Jumlah seluruh nilai MIS.

3. Membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan ( $X$ ) (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$\text{Rumus : Wsi} = Wfi \times MSS \quad (2.8)$$

Dimana:

$Wfi$  = Nilai *weight score* ke- $i$  (nilai WF yang didapat pada langkah ke-2)

$MSS$  = Rata-rata tingkat kepuasan (nilai MIS yang dijumlahkan dan dibagi dengan banyaknya MIS).

4. Menentukan Nilai *Customer Saticfaction Indeks* CSI /IKP

$$\text{Rumus : CSI} = \frac{\sum_{i=1}^p W_{si}}{H_s} \times 100\% \quad (2.9)$$

Dimana:

$\sum P_i = 1 \text{ WSI}$  = Jumlah nilai WF keseluruhan.

$HS$  (*Highest Scale*) = Skala maksimum yang digunakan pada umumnya, bila

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilai CSI diatas 50% dapat dikatakan bahwa pengguna sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai CSI dibawah 50% maka penggun belum dikatakan puas. Nilai CSI dibagi dalam lima kriteria, terlihat pada Tabel 2.1.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan yang dapat dipenuhi oleh pihak pelanggan. Perhitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat persepsi dari masing-masing atribut. Nilai CSI diperoleh dari pembagian antara total nilai *Weight score* (WS) dengan skala maksimum yang digunakan, dan mengkalikannya dengan 100%. Nilai CSI dibagi dalam lima kriteria, terlihat dalam Tabel 2.1:

**Tabel 2.1.** Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0, 81 – 1,00	Sangat Puas
0, 66 – 0,80	Puas
0, 51 – 0,65	Cukup Puas
0, 35 – 0,50	Kurang Puas
0, 00 – 0,34	Tidak Puas

## 2.10 Populasi dan Sampel

### 2.10.1 Populai

Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (universal) dari objek penelitian. Dilihat dari kompleksitas objek populasi, maka populasi dapat dibedakan menjadi populasi homogen (keseluruhan individu yang menjadi anggota populasi memiliki sifat yang relatif sama antara yang satu dan yang lain dan mempunyai ciri tidak terdapat perbedaan hasil tes dari jumlah tes populasi yang berbeda) dan populasi heterogen (keseluruhan individu anggota populasi relative mempunyai sifat-sifat individu dan sifat membedakan antara individu anggota populasi yang satu dengan yang lain) (Kaunang, 2013).

Populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lainnya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin untuk populasi yang terlalu besar



(Kaunang, 2013).

### 2.10.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipelajari dalam suatu penelitian dan hasilnya akan dianggap menjadi gambaran bagi populasi asalnya, tetapi bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan dari populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu baik tidaknya sampel yang diambil.

### 2.10.3 Menentukan Ukuran Sampel

Menurut Prasetyo dan Jannah (2005) terdapat beberapa hal yang mempengaruhi berapa besaran sampel harus diambil, yaitu sebagai berikut:

1. Heterogenitas dari populasi  
Semakin heterogen sebuah populasi, maka jumlah sampel yang diambil juga harus semakin besar sehingga seluruh karakteristik populasi dapat terwakili.
2. Jumlah variabel yang digunakan  
Semakin banyak variabel yang ada, maka jumlah sampel yang diambil pun harus semakin besar.
3. Teknik penarikan sampel yang digunakan  
Jika kita menggunakan teknik penarikan sampel acak sederhana, otomatis jumlah sampel tidak terlalu berpengaruh dibandingkan dengan penggunaan teknik penarikan sampel acak terapis. Semakin banyak lapisan maka membutuhkan sampel yang lebih besar pula.  
Dari beberapa rumus yang telah ada, ada sebuah rumus yang bisa digunakan untuk menentukan besaran sampel dengan menggunakan rumus slovin, dapat dilihat pada Persamaan 2.10 berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.10)$$

Keterangan:

n : jumlah sampel minimal

N : jumlah populasi

E : persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel

## 2.11 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### 2.11.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut

(Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017).

### 2.11.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dan konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil (Kusumaningtyas dan Rahajeng, 2017). Pengujian reliabilitas menggunakan *alpha cronbach's*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus (r11) 0,6, jika nilai besar dari 0,6 maka dapat dikatakan instrument tersebut reliabel. Untuk melihat reliabel atau tidaknya dapat dilihat pada Tabel 2.2:

**Tabel 2.2.** Interpretasi Reliabilitas Instrumen

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00 – 0.20	Kurang Reliabel
0.201 – 0.40	Agak
0.401 – 0.60	Cukup
0.601 – 0.80	Reliabel
0.801 – 1.00	Sangat reliabel

### 2.12 SPSS

Menurut Yamin dan Kurniawan (2009) SPSS (*Statistical Package for Social Science*) adalah sebuah aplikasi yang memiliki kemampuan menganalisis data statistik serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah dengan menggunakan pointing dan *clicking mouse*.

SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS data editor. Bagaimana pun struktur dari file data mentahnya, maka data dalam data editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (*cases*) dan kolom (*variables*). Case berisi informasi untuk satu unit analisis, sedangkan variabel adalah informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kasus.

SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisa statistik. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc, SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) atau (*Package Statistik untuk Ilmu Sosial*) versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Nornam Nie seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi professor peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Professor Emeretus Ilmu Politik di University of Chicago





(Yamin dan Kurniawan, 2009).

Menu-menu yang ada didalam SPSS yaitu sebagai berikut:

1. Menu *File*, yaitu digunakan untuk membuka, menutup file, dan lain-lain yang berkaitan dengan pemrosesan file. Submenu yang sering digunakan adalah *new, open, open database, save, save as, print, dan exit*.
2. Menu *Edit*, yaitu digunakan untuk proses edit, seperti *copy, delete, undo, redo, cut dan paste*.
3. Menu *View*, yaitu digunakan untuk melihat tampilan SPSS, submenu utama adalah *status bar, tools bar, dan value labels*.
4. Menu *Data*, yaitu digunakan untuk melakukan pemrosesan data. Submenu yang digunakan adalah *insert variabel, insert case, go to case, dan select case*.
5. Menu *Transform*, yaitu digunakan untuk melakukan perubahan-perubahan atau penambahan data. Submenu yang digunakan yaitu *replace missing values, creat time series* dan komputer.
6. Menu *Analyze*, merupakan menu pemrosesan data dan analisa dilakukan di-menu ini. Submenu yang digunakan yaitu *report, descriptive statistic, table, compare means, general linear model, mixed model, correlate, regression, log linear, classify, data reduction, scale, time series, survival, multiple response, dan complex samples*.
7. Menu *Graphs*, yaitu digunakan untuk membuat grafik, seperti *gallery, interactive, maps bar, line, area dan dot*.
8. Menu *Utilities*, yaitu digunakan untuk mengetahui informasi variabel, informasi file dan lain-lain. Seperti *utilities, variables* memilih variabel, melihat variabel, atau mencari variabel.
9. Menu *Add-Ons*, yaitu digunakan untuk memberikan perintah kepada SPSS jika ingin menggunakan aplikasi tambahan, seperti menggunakan *aplikasi amos, SPSS data entry dan text analysis*.
10. Menu *Windows*, yaitu digunakan untuk melakukan perpindahan (*Switch*) dari satu file ke file lainnya.
11. Menu *Help*, yaitu digunakan untuk membantu pengguna dalam memahami perintah-perintah SPSS jika pengguna mengalami kesulitan.

## 2.13 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dilakukan sebelumnya dapat dilihat dibawah ini:

1. Atika Arpan, Rusmala Santi dan Evi Fadilah dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pegadaian *Application Support Sys-*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*tem Integrated Online (PASSION) menggunakan Metode Service Quality (Servqual)*". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dengan membandingkan antara Persepsi dan Harapan pengguna. Dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi *e-servqual* yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Pengumpulan data berupa kuisioner. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis nilai total *electronic service quality (TESQ)*. Hasil penelitian ini menghasilkan nilai persepsi kualitas layanan PASSION sebesar 5,938 sedngkan nilai harapan pengguna layanan PASSION sebesar 6,386 yang artinya kualitas layanan PASSION belum memenuhi harapan dari pengguna layanan. Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan pengguna (Arpan, Santi, dan Fadilah, 2017).

2. Dewi astuti dalam penelitiannya yang berjudul "analisa kualitas layanan ecommerce terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode e-servqual (studi kasus: lejel home shopping pekanbaru). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas layanan e-commerce lejel homes hopping pekanbaru menggunakan metode e-servqual dengan membandingkan antara persepsi dan ekspektasi pengguna. Pengumpulan data menggunakan metode kuisioner. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis nilai total *electronic service quality (TESQ)*. Hasil dari nilai e-servqual keseluruhan adalah -1,084 yang artinya layanan yang diberikan *E-Commerce lejel home shopping* saat ini belum memuaskan pengguna. Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan pengguna (Astuti dan Salisah, 2016).

3. Anggraini dan Hermaini, dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan OPAC Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Riau)". Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis nilai Total *Elektronik Service Quality (TESQ)*. Dari nilai TESQ yang diperoleh dari hasil perhitungan kesenjangan antara nilai persepsi bernilai negatif, hasil yang diperoleh adalah -0,773 artinya harapan mahasiswa/i terhadap layanan OPAC diPerpustakaan Universitas Riau lebih besar dari pelayanan yang diperoleh saat ini, sehingga dapat disimpulkan layanan OPAC pada Perpustakaan Universitas Riau tidak berkualitas, berdasarkan dari nilai persepsi dan ekspektasi pengguna (Angraini dan Hermaini, 2018).

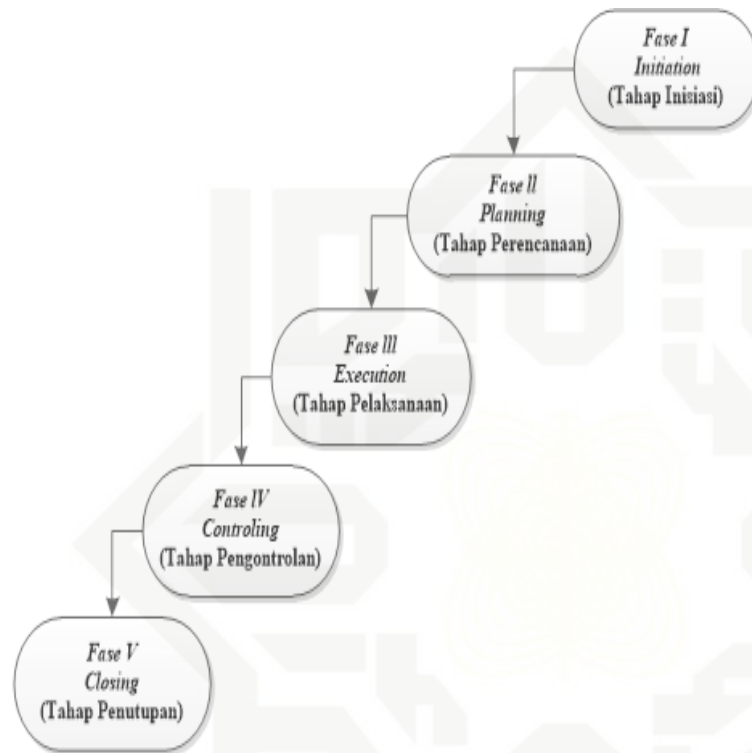
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Felicia dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh *e-Service Quality* terhadap loyalitas pelanggan GO-jek melalui kepuasan pelanggan”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menyebarkan 150 kuesioner secara online untuk pengumpulan data yang kemudian diolah dengan menggunakan SmartPLS. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Laurent, 2016).
5. Deo dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Lazada Dengan Menggunakan Metode *e-Servqual* Dan IPA” Penelitian akan dilanjutkan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat dimensi mana yang memerlukan ease of use perbaikan dan peningkatan. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan melibatkan 140 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Nilai rata-rata ekspektasi sebesar 4,32 dan nilai rata-rata persepsi sebesar 3,98. Nilai *E-servqual* sebesar -0,34 (Deo, Sanjaya, dan Gandajaya, 2017).

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan penyelesaian penelitian Tugas Akhir. Adapun langkah-langkah dan tahapan yang ditempuh dalam penelitian Tugas Akhir ini terdapat pada Gambar 3.1:



**Gambar 3.1.** Tahap Penelitian

#### 3.1 *Fase Initiation* (Tahap Inisiasi/pendahuluan)

*Fase Initiation* adalah tahap awal dalam penelitian, ada beberapa hal dan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:

##### 1. Merumuskan Permasalahan

Merumuskan masalah merupakan tahap awal dalam penelitian yaitu melakukan observasi dan survei secara langsung kelapangan untuk melihat permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Dalam langkah ini yang dilakukan peneliti adalah melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Akademik (KASUBAG). Adapun permasalahan didalam layanan sistem Portal Akademik ini adalah sesuai dengan yang telah dijelaskan peneliti pada Bab I dan Lampiran B.

##### 2. Menentukan Tujuan Penelitian

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penentuan tujuan penelitian yang berfungsi untuk memperjelas tentang apa saja yang menjadi sasaran dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem Portal Akademik di FKIP Universitas Riau.

#### 3. Menentukan Data yang dibutuhkan

Pada penelitian ini data yang diperlukan adalah:

##### (a) Data Primer (Primary Data)

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (objek penelitian), meliputi:

- i. Data dari Bagian Akademik, Website Resmi Universitas Riau, seperti Profil (Sejarah, visi dan misi), Struktur organisasi dan Screenshoot sistem Portal Akademik mahasiswa FKIP Universitas Riau.
- ii. Data yang didapat langsung dari hasil observasi dan wawancara Pihak bagian Akademik FKIP Universitas Riau
- iii. Data yang didapat dari hasil kuesioner.

##### (b) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh bukan dari objek penelitian, sebagai pendukung data primer. Adapun data yang diperoleh penulis berasal dari buku-buku, jurnal lokal maupun internasional dan informasi dari internet (studi literature) yang berhubungan dengan teori-teori analisis kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *e-Servqual*.

#### 4. Menentukan Metode yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian disesuaikan dengan masalah yang diteliti yaitu masalah kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan Portal Akademik. Seperti penyesuaian indikator kualitas layanan berdasarkan metode *E-Servqual*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Servqual*. Metode *E-Servqual* adalah untuk menghitung dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan sistem Portal Akademik tersebut berdasarkan espekstasi dan realita.

Adapun tools dan teknik yang digunakan pada tahapan ini adalah:

1. Menentukan masalah dengan melakukan wawancara.
2. Menentukan tujuan, metode yang digunakan, dan data yang dibutuhkan adalah dengan banyak membaca serta mempelajari studi literatur.
3. Membuat laporannya dengan Laptop dan Printer.





### 3.2 Fase Planning (Tahap Perencanaan dan Pengumpulan Data)

Tahap selanjutnya adalah tahap perencanaan dan pengumpulan data. Data diperlukan untuk mempermudah dalam melakukan proses penelitian Tugas Akhir ini. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik. Adapun teknik dan data yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Yang dilakukan peneliti saat observasi di FKIP Universitas Riau adalah bertemu langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan seperti (Pihak Akademik, Kepegawaian FKIP Universitas Riau) untuk memperkenalkan diri dan berdiskusi tentang sistem Portal Akademik dengan mereka. Peneliti merupakan mahasiswi aktif UIN SUSKA Riau, dan peneliti melakukan login dengan menggunakan akun mahasiswa FKIP Universitas Riau.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan KASUBAG Akademik untuk mendapatkan data mahasiswa/i aktif FKIP Universitas Riau semester genap 2020, untuk mendapatkan penjelasan secara rinci mengenai sistem Portal Akademik untuk mendapatkan permasalahan pada sistem Portal Akademik bisa dilihat pada Lampiran A.

#### 3. Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk mendapatkan referensi tentang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu buku-buku tentang Kualitas layanan (*Service Quality* dan *Satisfaction*), Metode penelitian Kuantitatif, SPSS, Sistem informasi akademik dan buku *E-Servqual*. Jurnal-jurnal nasional maupun internasional, yang berhubungan dengan Analisis kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode E-Servqual di FKIP Universitas Riau. Adapun tools dan teknik yang digunakan pada tahapan ini adalah seperti melakukan wawancara dengan alat tulis, kamera HP dan alat perekam suara lainnya.

#### 4. Menentukan Sampel

Populasi merupakan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau keseluruhan (universal) dari objek penelitian. Populasi/Sampel penelitian ini adalah Mahasiswa aktif sebagai *user* (pengguna) sistem Portal Akademik. Pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan Sampel menggunakan teknik slovin. Penentuan Sampel berdasarkan rumus slovin (Suliyanto dan Si, 2006) yaitu terdapat pada Persamaan 3.1 adalah rumus slovin. jumlah populasi yang diambil yaitu dari angkatan tahun 2016-2019 yaitu mahasiswa aktif di FKIP Universitas Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berjumlah 4,612 orang,

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan (10%) atau 0,1.

$N$  : 4,612

$E$  : 10% 0,1

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{4,612}{1 + 4,612(0,1)^2} \quad n = \frac{4,612}{1 + 4,612(0,1)} \quad n = \frac{4,612}{1 + 46} \quad n = \frac{4,612}{47} \quad n = 98,12 > 100$$

Dari rumus slovin yang dijelaskan diatas maka didapat jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Responden yang diberikan kuesioner pada penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau.

5. Membuat dan Menyebarkan Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian yang akan disebarakan kepada mahasiswa yang menggunakan sistem Portal Akademik. Untuk melihat kuesioner yang disebarakan pada mahasiswa FKIP Universitas Riau terdapat pada Lampiran C. Jumlah populasi dan sampel harus diketahui terlebih dahulu. Adapun populasi pada penelitian ini yaitu seluruh Mahasiswa aktif semester genap tahun 2020 di FKIP Universitas Riau yang berjumlah 4,612 orang.

Dari rumus slovin di atas dapat dilihat karena besar populasi berjumlah 4,612 orang, maka besarnya sampel yang diambil adalah sebanyak 100 orang.

6. Angket dan Kuesioner

Skala yang digunakan didalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pernyataan kepada responden. Dalam penelitian ini, responden diminta memberikan pilihan jawaban atau respon dalam skala ukur yang dapat dilihat pada Tabel 3.1:

**Tabel 3.1.** Skala *Likert* Kuesioner Persepsi

Nilai	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1 Skala *Likert* Kuesioner Persepsi

Nilai	Interpretasi
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

Sedangkan skala *Likert* untuk kusioner ekspektasi pengguna memiliki skala sebagai berikut ini pada Tabel 3.2:

Tabel 3.2. Skala *Likert* Kuesioner Ekspektasi

Nilai	Interpretasi
4	Sangat Puas
3	Puas
2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Puas

### 3.3 Fase Execution (Tahap Pelaksanaan dan Pengolahan Data)

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan perhitungan terhadap Kualitas layanan sistem Portal Akademik. Kegiatan yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh dari proses pengumpulan data. Adapun kegiatan yang dilakukan peneliti pada tahap ini adalah:

#### 1. Pengolahan Data Kuesioner

Hal pertama yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kusioner kepada Mahasiswa (sebagai sampel) berdasarkan layanan yang terdapat pada sistem Portal Akademik. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap dimensi sesuai dengan jawaban responden di dalam kusioner dan sesuai dengan Lampiran D. Analisis dilakukan pada dimensi Efisiensi (*Efficiency*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsive*), Keamanan (*Privacy*), Uji Validitas dan Reliabilitas Kusioner.

#### 2. Uji Validitas dan reliabilitas kusioner

Berdasarkan (Astuti dan Salisah, 2016), Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pernyataan dalam kusioner betul-betul valid atau tidak. Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, dapat dilihat pada dengan Lampiran E. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan secara *tes-retest*, *equivalent*, dan gabun-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gan keduanya. Secara internal reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu. Pengujian reliabilitas menggunakan nilai *Alpha Cronbach's*, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus  $(r_{11}) \geq 0,6$ , jika nilai lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliable (Siregar,2013).

Setelah dilakukan pengujian, maka dilakukan penyusunan data lalu data-data tersebut diklasifikasikan dan dilakukan pengkalkulasian dengan menggunakan SPSS 23 for Windows. Dari pengolahan tersebut, akan diperoleh informasi-informasi sebagai bahan analisis.

#### 3. Perhitungan Nilai *E-Servqual*

Perhitungan *E-Servqual* pada penelitian ini sesuai dengan langkah-langka dan rumus yang ada pada Bab II. Hasil dari perhitungan *E-Servqual* tersebut dapat menentukan tingkat kualitas layanan sistem Portal Akademik yang diberikan memuaskan atau tidak. Berikut adalah hasil yang akan didapat dalam perhitungan *E-Servqual*.

- (a) Nilai Total *Quality Electronic Service* (TESQ), nilai ini untuk mengetahui kualitas pelayanan secara menyeluruh mengenai kualitas sistem Portal Akademik hal ini didasarkan kriteria sebagai berikut:
- (b) Jika nilai rata-rata TESQ lebih besar dari 0 ( $\geq 0$ ), hal ini menunjukkan layana yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan yang ideal.
- (c) Nilai rata-rata TESQ sama dengan 0 ( $= 0$ ), hal ini menunjukkan layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pengguna sehingga kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.
- (d) Jika nilai TESQ bernilai lebih kecil dari 0 ( $\leq 0$ ), hal ini menunjukkan layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan pengguna, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.
- (e) Perhitungan *E-Servqual* per-dimensi, nilai ini untuk mengetahui kualitas layanan pada tiap dimensinya.
- (f) Perhitungan nilai *Gap* perDimensi, hasil perhitungan dibuat dalam bentuk grafik.

#### 3.4 Fase Controlling (Tahap Analisis Pembahasan dan Pengontrolan)

Tujuannya yaitu untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Variabel-variabel dominan yang mempengaruhi objek penelitian dianalisis satu persatu. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yaitu: analisis hasil uji validitas, reliabilitas dan Perhitungan *e-Servqual*. Pada tahap analisis perhitungan *e-Servqual* dalam penelitian ini yang dilakukan adalah diawali dengan mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan, pengumpulan data (baik dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan lainnya), lalu mengolah data melalui kuesioner yang telah disebarluaskan dan diisi oleh responden untuk dilakukan perhitungan, selanjutnya dianalisis menggunakan *e-Servqual* berdasarkan 4 (empat) dimensi dari ekpetasi dan persepsi responden mengenai kualitas layanan Portal Akademik. Data hasil perhitungan *e-Servqual* akan didapat tingkat kualitas layanan sistem portal akademik.

### **3.5 Fase Closing (Tahap Penutupan dan Dokumentasi Hasil Penelitian)**

Pada tahap ini yang dilakukan adalah pembuatan dokumentasi hasil dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebelumnya mulai dari Perencanaan, Pengumpulan Data, Pengolahan Data dan Analisis data sehingga didapatkan Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan merupakan hasil akhir yang didapatkan dari pembahasan sesuai dengan proses-proses yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan saran merupakan keinginan-keinginan peneliti atas kekurangan yang terdapat pada permasalahan yang diangkat sehingga kekurangan tersebut dapat diselesaikan pada pengembangan berikutnya. Hasil Dokumentasi ini digunakan sebagai rekomendasi atau masukan bagi pihak FKIP Universitas Riau untuk memperbaiki kualitas layanan sistem Portal Akademik.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang ada pada penelitian analisis kualitas layanan Portal Akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan metode *e-Servqual* maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dari perhitungan TESQ yang diperoleh adalah dengan melakukan perhitungan rata-rata persepsi dibagi dengan jumlah pernyataan adalah (3,03) sedangkan jumlah untuk rata-rata ekspektasi dibagi dengan jumlah pernyataan (3,65). Jadi nilai *e-Servqual* TESQ secara keseluruhan dari responden yang didapatkan dari hasil perhitungan tersebut adalah (-0,62) dengan hasil nilai TESQ bernilai negative, maka disimpulkan bahwa layanan yang diberikan Portal Akademik bahwa saat ini dapat dikatakan **"Belum Memuaskan"** mahasiswa/i.
2. Berdasarkan nilai *e-Servqual* peritem pernyataan yang masih terdapat gap tertinggi dan diperlukan perbaikan layanan untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu pada pernyataan P3 (Informasi pada sistem portal akademik terorganisir dengan baik) sebesar - 0,84, P1 (Pengguna dapat mengakses portal akademik dengan mudah, kapanpun dan dimana saja) sebesar -0,75, P6 (Mahasiswa dapat mengakses portal akademik selama 24 jam) sebesar -0,69, P11 (Pihak admin portal akademik dan superuser menyelesaikan masalah dan keluhan dari user dengan cepat dan tepat) sebesar -0,67, P2 (Tampilan interfasce sistem portal akademik menarik) sebesar -0,63, P12 (Dapat menjaga data pribadi user) sebesar -0,56, P4 (Pengguna dapat meninggalkan halaman logout dengan cepat dan mudah) sebesar -0,52, P5 (Semua menu dapat digunakan dengan fungsi dan kegunaanya) sebesar -0,48, P9 (Admin portal akademik memberikan informasi jika sistem mengalami masalah) sebesar -0,47, P10 (Admin portal akademik dapat membantu jika terdapat kesalahan informasi yang tertera pada sistem) sebesar -0,44, P8 (Adanya pelatihan pada mahasiswa terkait penggunaan sistem) sebesar -0,39, P13 (Informasi yang tertera disistem terlindungi, aman dan tidak disalahgunakan) sebesar -0,6 dan P7 (Sistem portal akademik tidak pernah mengalami masalah/error) sebesar -1.
3. Dari hasil perhitungan CSI yang dilakukan maka dihasilkan nilai CSI sebesar 0,89 (89%). Berdasarkan kriteria CSI maka nilai CSI berada pada kriteria 0,81-1,00 dan dikatakan **"sangat puas"**. Sehingga dapat diketahui bahwa



mahasiswa/i merasa sangat puas dengan layanan portal akademik saat ini. Rekomendasi perbaikan layanan yaitu semua ke empat (4) dimensi karena menurut perhitungan *e-servqual* nilai *gap* dimensi semua bernilai negatif.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan yang masih bernilai negatif dan belum memuaskan mahasiswa.
2. Hasil dari analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, diharapkan mampu memberikan gambaran sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan portal akademik supaya sesuai dengan kepentingan mahasiswa.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan peneliti untuk menyebarkan kuesioner/angket ulang di waktu yang berbeda untuk mendapatkan perbedaan hasil persepsi dengan ekspektasi mahasiswa.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, A., dan Hermaini, N. (2018). Analisis kualitas layanan opac terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode e-servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), 67–72.
- Arpan, A., Santi, R., dan Fadilah, E. (2017). Analisis kualitas layanan pegadaian application support system integrated online (passion) menggunakan metode service quality (servqual). *JUSIFO*, 3(2), 103–110.
- Astuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Aulianto, D. R. (2012). Pengaruh penerapan sistem informasi akademik terhadap kualitas layanan akademik mahasiswa di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas diponegoro. *PENGARUH PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO*.
- Chase, R., Jacobs, R., dan Aquilano, N. (2006). Operations management-for competitive advantage, eleventh e. *McGraw-Hill Irwin*.
- Deo, P. G., Sanjaya, R., dan Gandajaya, L. (2017). Analisis kualitas layanan lazada dengan menggunakan metode e-servqual dan ipa. *JOURNAL OF ACCOUNTING AND BUSINESS STUDIES*, 2(2).
- Fanny, F., dan Raditya, A. (2014). Designing branding for pink beach destinations in east lombok regency. *Jurnal DKV Adiwarna*, 1(4), 12.
- Handoko, S., dkk. (2013). Analisis tingkat efektivitas pajak daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah kota pontianak. *Jurnal Ekonomi Daerah (JEDA)*, 1(1).
- Indriani, D. (2013). *Pengaruh service quality terhadap loyalitas pasien df clinic bandung: Survei terhadap pasien program one stop service df clinic cabang leumah neundeut bandung* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Jogiyanto, H. (2005). *Information system analysis and design*. Yogya arta: Andi.
- Kaunang, C. A. (2013). Analisis perbandingan kinerja keuangan perusahaan menggunakan rasio profitabilitas dan economic value added pada perusahaan yang tergabung dalam lq 45. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Kusumaningtyas, R. H., dan Rahajeng, E. (2017). Persepsi nasabah akan layanan atm dan e-banking dengan metode tam. *STUDIA INFORMATIKA: JURNAL SISTEM INFORMASI*, 10(2).

Laurent, F. (2016). Pengaruh e-service quality terhadap loyalitas pelanggan go-jek melalui kepuasan pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100.

Megawati, M., dan Rubayati, S. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce hni. id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.

Oktavian, D. (2006). *Studi eksperimen penentuan gaya redaman jacket pada gelombang reguler* (Unpublished doctoral dissertation). Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Parasuraman, A., Berry, L., dan Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the servqual scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114–139.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2005). Es-qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213–233.

Prasetyo, B., dan Jannah, L. M. (2005). *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. RajaGrafindo Persada.

Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*.

Suliyanto, S., dan Si, M. (2006). Metode riset bisnis. *Yogyakarta: Andi*.

Supriyantini, S., dkk. (2014). *Pengaruh efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy terhadap esatisfaction (survei pada nasabah pt. danareksa sekuritas cabang universitas islam negeri maulana malik ibrahim malang)* (Unpublished doctoral dissertation). Brawijaya University.

Sutabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan customer satisfaction index (csi) dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans jogja.

Tjiptono, F. (2008). Service management mewujudkan layanan prima. *Yogyakarta: Andi*.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). Service, quality & satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2011). Kepuasan pelanggan. *Dalam T. Wijaya, Manajemen Kualitas Jasa (hal. 152). Jakarta: Indeks*.

Ulum, F., dan Muchtar, R. (2018). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction website start-up kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(2), 68–72.

Yamin, S., dan Kurniawan, H. (2009). Spss complete: Teknik analisis statistik

terlengkap dengan software spss. *Jakarta: Salemba Infotek.*

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Malhotra, A. (2000). E-service quality: definition, dimensions and conceptual model. *Marketing Science Institute, Cambridge, MA, working paper.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

**WAWANCARA**

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SAHLAN, S.Pd.

Jabatan : IT / Operator

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama di bawah ini :

Nama : Yuni Kartika

NIM : 11653200890

Semester : IX

Telah melakukan wawancara terkait penelitian Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual* Pada FKIP Universitas Riau”.

Pekanbaru, 26 Oktober 2019

**IDENTITAS NARASUMBER** Nama : Sahlan, S.Pd

Jabatan : IT/Operator

**Tabel A.1. Hasil Wawancara**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama Portal Akademik diterapkan?	Portal Akademik diterapkan pada tahun 2009
2	Apakah Portal Akademik pernah mengalami pergantian?	Tidak, sebelumnya proses administrasi masih manual
3	Siapa pihak yang membuat Portal Akademik?	Yang membuat aplikasi portal akademik yaitu pihak kedua bernama Dama Techno
4	Apa tujuan dari penerapan portal akademik?	Tujuannya untuk mempermudah mahasiswa dalam proses pembelajaran
5	Apakah ada sosialisasi tata carapenggunaan sistem kepada user?	Ada, pada saat awal semester dan pihak TIK langsung yang memberikan pengarahan, bagian akademik dan dari prodi dan fakultas

**Tabel A.1 Hasil Wawancara (Tabel lanjutan....)**

No	Pertanyaan	Jawaban
6	Kapan waktu pengaksesan portal akademik?	Kapan saja bisa diakses dan tidak ada batasan selama sistem masih bisa digunakan
7	Pengisian KRS pada portal akademik dibagi per fakultas atau bagaimana? kenapa dibagi?	Ya, dibagi per fakultas dengan jadwal yang telah ditentukan untuk meminimalisir terjadinya error
8	Bagaimana kondisi portal pada saat ini?	Saat ini sudah mulai stabil dibandingkan dengan yang dulu banyak masalah, tetapi saat ini masih sering terjadi masalah seperti terjadinya error
9	Permasalahan apa yang terjadi pada sistem?	Biasanya sistem error dikarenakan server down karena terlalu banyak yang mengakses pada saat pengisian KRS, data mahasiswa kurang detail dan keamanan data masih belum terjamin
10	Apakah ada hambatan dalam menerapkan portal akademik?	Kalau Hambatan pasti ada, masih adanya terjadi error, kadang terjadi masih lamanya proses pengaksesan (loading) dan mahasiswa lupa password dikarenakan digunakan portal hanya butuh saja ibaratnya hanya sekali per-enam bulan
11	Berapakah jumlah mahasiswa FKIP dari angkatan 2016, 2017, 2018 dan 2019?	Dari angkatan 2016-2019 ada 4.612 mahasiswa yang masih aktif kuliah
12	Apakah sistem ini sudah sesuai standar?	Kalau kami standar akademik dari kami sesuai saja, kalau kami yang mengerjakan mudah seperti pengarsipan data-data secara detail
13	Apakah ada helpdesk yang menangani keluhan mahasiswa?	Ada, yaitu bagian IT/operator portal akademik fakultas
14	Apa yang diharapkan kedepannya dengan adanya portal akademik?	Diharapkan kedepannya bisa lebih baik lagi dan lebih canggih lagi dengan dikontrol semua melalui sistem (semua terintegrasi)

**Berikut merupakan wawancara dengan mahasiswa FKIP:**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I

#### HASIL WAWANCARA

##### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kartini

Jabatan : Mahasiswa (semester 7)

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama di bawah ini :

Nama : Yuni Kartika

NIM : 11653200890

Semester : IX

Telah melakukan wawancara terkait penelitian Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas

Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *E-Servqual*

Pada FKIP Universitas Riau".

Pekanbaru, 02 Oktober 2020

**Gambar A.1.** Bukti Wawancara Dengan Mahasiswa FKIP

#### IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Kartini

NIM : 1705122864

Jabatan : Mahasiswa Pendidikan Paud FKIP

**Tabel A.2.** Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah sudah diberikan <i>training</i> mengenai penggunaan Portal Akademik? Jika iya, berapa lama?	Iya, pada saat mahasiswa baru, himpunan mahasiswa mengajarkan kami mengenai tata cara penggunaan portal akademik
2	Apakah mahasiswa tergolong jarang atau sering dalam menggunakan Portal Akademik? Berapa kali dalam seminggu/bulan?	Sering, karena ada juga matakuliah yang sering diupload menggunakan portal akademik 3x dalam sebulan
3	Pada saat apa saja mahasiswa menggunakan/membuka Portal Akademik?	Pada saat mengisi KRS, mencetak KRS dan pengiriman tugas
4	Apakah ketika pertama kali menggunakan portal akademik mengalami kebingungan/kesulitan?	kebingungan pasti iya walaupun sudah ada dijelaskan tata cara penggunaanya
5	Apakah selama menggunakan portal akademik pernah mengalami kendala? Jika ada, kendala seperti apa?	Ada, sering error ketika pengisian KRS
6	Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan portal akademik?	Iya pada saat mahasiswa banyak yang menggunakan portal, seperti saat pengisian KRS
7	Apabila saat menggunakan portal akademik terjadi error, kemana mahasiswa melapor?	Mahasiswa melapor kebagian akademik dan ke puskom/upt TIK



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel A.2 Hasil Wawancara Tabel lanjutan....

No	Pertanyaan	Jawaban
8	Apakah mahasiswa mengisi data-data di portal akademik keseluruhan?	Iya
9	Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan diportal akademik?	Iya aman
10	Apakah perintah pada portal akademik mudah dipahami dan sangat jelas?	Iya
11	Apakah mahasiswa merasakan jika penggunaan portal akademik akan mempercepat proses administrasi kampus?	Iya, sangat membantu dalam proses pembelajaran
12	Apakah UR memfasilitasi mahasiswa untuk mengakses portal akademik? Seperti WIFI?	Iya, hampir seluruh gedung memiliki jaringan wifi jadi sangat mudah untuk mengakses portal akademik
13	Apakah mahasiswa kadang terpengaruh oleh lingkungan untuk mengakses portal akademik?	Tidak
14	Apa keuntungan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan portal akademik?	Sangat mempermudah proses administrasi universitas
15	Apa harapan selanjutnya untuk perkembangan portal akademik?	Harapan saya, pada saat pengisian KRS tidak hanya dibagi menjadi 2 sesi karena melihat dan banyaknya mahasiswa, maka tidak efektif jika hanya 2 sesi

I

HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arni Nadirudin

Jabatan : Mahasiswa (semester 7)

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama di bawah ini :

Nama : Yuni Kartika

NIM : 11653200890

Semester : IX

Telah melakukan wawancara terkait penelitian Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual Pada FKIP Universitas Riau".

Pekanbaru, 02 Oktober 2020

*Arni Nadirudin*

Gambar A.2. Bukti Wawancara Dengan Mahasiswa FKIP

IDENTITAS NARASUMBER

Nama : Arni Nadirudin

NIM : 1705110971

Jabatan : Mahasiswa Pendidikan PGSD FKIP

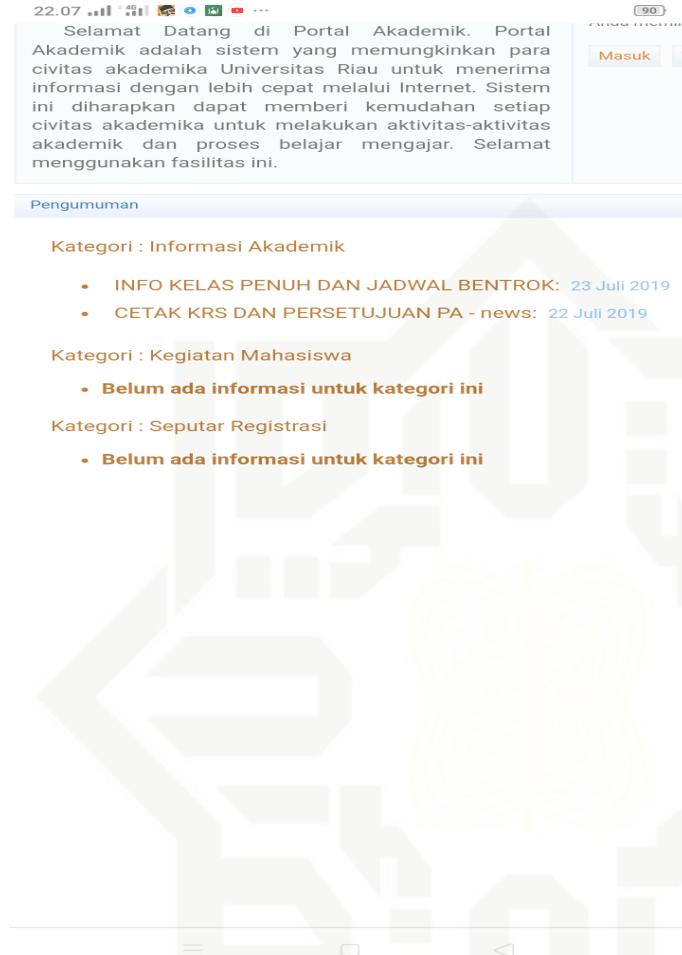
**Tabel A.3.** Hasil wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah sudah diberikan <i>training</i> mengenai penggunaan Portal Akademik? Jika iya, berapa lama?	Hanya pada saat pengenalan mahasiswa baru diberikan informasi cara mengakses portal akademik, dibuku panduan mengenai universitas Riau juga terdapat cara penggunaan portal akademik
2	Apakah mahasiswa tergolong jarang atau sering dalam menggunakan Portal Akademik? Berapa kali dalam seminggu/bulan?	Saya tergolong mahasiswa yang jarang mengakses portal akademik, hanya pada saat awal semester untuk mengisi KRS dan pada saat akhir semester untuk mengecek nilai matakuliah semester tersebut dan juga kadang melakukan update biodata
3	Pada saat apa saja mahasiswa menggunakan/membuka Portal Akademik?	Pada saat pengisian KRS dan diakhir semester, biasanya untuk mengecek nilai matakuliah dan juga kadang dilakukan update biodata
4	Apakah ketika pertama kali menggunakan portal akademik mengalami kebingungan/kesulitan?	Iya, karena untuk pertama kali menggunakan portal akademik seperti ini
5	Apakah selama menggunakan portal akademik pernah mengalami kendala? Jika ada, kendala seperti apa?	Pernah, seperti errornya portal akademik disaat pengisian KRS dikarenakan sangat banyaknya mahasiswa yang mengakses portal akademik secara bersamaan
6	Apakah pernah mengalami koneksi yang lambat saat menggunakan portal akademik?	Iya, pada saat pengisian KRS
7	Apabila saat menggunakan portal akademik terjadi error, kemana mahasiswa melapor?	Mahasiswa melapor kebagian akademik dan ke puskom/upt TIK
8	Apakah mahasiswa mengisi data-data diportal akademik keseluruhan?	Iya
9	Apakah mahasiswa merasa aman jika data-datanya tersimpan diportal akademik?	Iya aman
10	Apakah perintah pada portal akademik mudah dipahami dan sangat jelas?	Iya
11	Apakah mahasiswa merasakan jika penggunaan portal akademik akan mempercepat proses administrasi kampus?	Iya, karena tidak perlunya datang langsung ke Puskom untuk mengurus administrasi kampus, dengan adanya portal akademik yang dapat diakses kapan pun dan dimana pun mempermudah proses administrasi kampus
12	Apakah UR memfasilitasi mahasiswa untuk mengakses portal akademik? Seperti WIFI?	Iya, hampir seluruh gedung yang ada di UR memiliki koneksi jaringan wifi
13	Apakah mahasiswa kadang terpengaruh oleh lingkungan untuk mengakses portal akademik?	Tidak
14	Apa keuntungan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan portal akademik?	Sangat mempermudah proses administrasi kampus
15	Apa harapan selanjutnya untuk perkembangan portal akademik?	Harapan saya agar portal akademik lebih dikembangkan lagi seperti memperhatikan pembagian sesi pengisian KRS untuk beberapa fakultas, saat ini hanya terdapat dua sesi untuk mengisi KRS, hal ini tidak efektif karena masih seringnya koneksi portal error dikarenakan banyaknya mahasiswa yang mengakses portal akademik secara bersamaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## LAMPIRAN B

### SCREENSHOOT PERMASALAHAN SISTEM



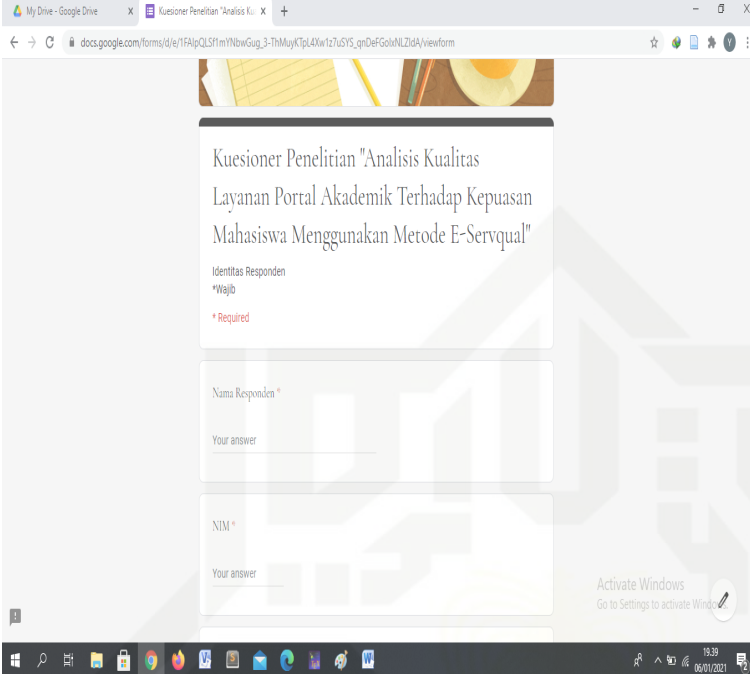


## LAMPIRAN C

### DATA KUESIONER

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kuesioner Penelitian "Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode E-Servqual"

Identitas Responden  
\*Wajib  
\* Required

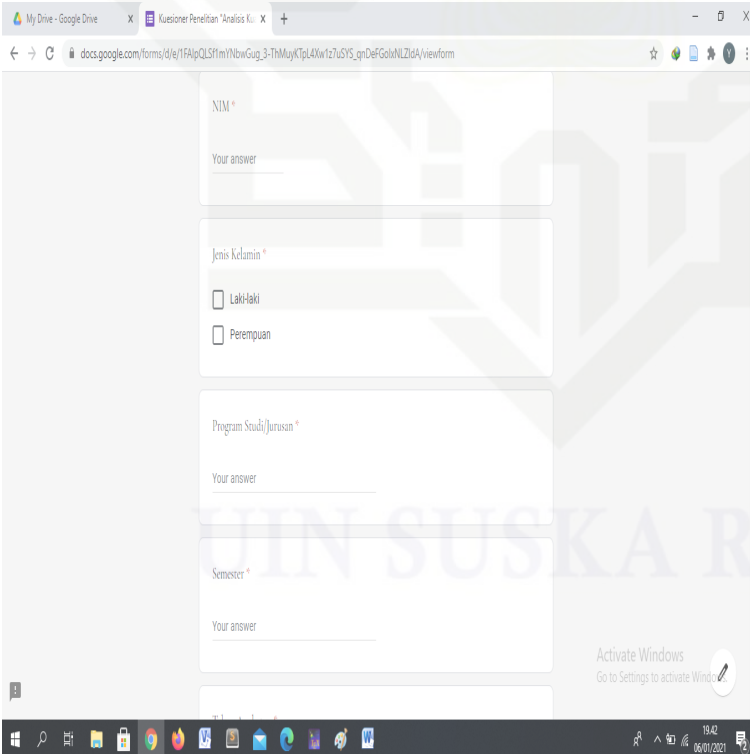
Nama Responden \*

Your answer

NIM \*

Your answer

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows



NIM \*

Your answer

Jenis Kelamin \*

☐ Laki-laki  
☐ Perempuan

Program Studi/Jurusan \*

Your answer

Semester \*

Your answer

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

My Drive - Google Drive X Kuesioner Penelitian "Analisis K..." X +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Ww1z7uSYS\_gnDeFGolwNZIdA/viewform

Semester \*

Your answer

Tahun Angkatan \*

☐ 2016

☐ 2017

☐ 2018

☐ 2019

Frekuensi menggunakan layanan Sistem Portal Akademik \*

☐ Sangat Jarang

☐ Jarang

☐ Sering

☐ Sangat Sering

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:42  
06/01/2021

My Drive - Google Drive X Kuesioner Penelitian "Analisis K..." X +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Ww1z7uSYS\_gnDeFGolwNZIdA/viewform

PERSEPSI (TANGGAPAN) \*

(EFFICIENCY/EFISIENSI) Pengguna dapat dengan mudah mengakses Sistem Portal Akademik dimana saja dan kapan pun

☐ STP

☐ TP

☐ P

☐ SP

Tampilan Interface Sistem Portal Akademik menarik. \*

☐ STP

☐ TP

☐ P

☐ SP

Informasi pada Sistem Portal Akademik terorganisir dengan baik dan cepat didapatkan. \*

☐ STP

☐ TP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:43  
06/01/2021



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informasi pada Sistem Portal Akademik terorganisir dengan baik dan cepat didapatkan.\*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Pengguna dapat meninggalkan halaman login pada Sistem Portal Akademik dengan cepat dan mudah.\*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

REALITY/KEHANDALAN \*

Semua menu yang terdapat pada sistem Portal Akademik dapat digunakan dengan maksimal sesuai dengan fungsi dan kegunaannya.

☐ STP

REALITY/KEHANDALAN \*

Semua menu yang terdapat pada sistem Portal Akademik dapat digunakan dengan maksimal sesuai dengan fungsi dan kegunaannya.

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Mahasiswa/i dapat mengakses sistem Portal Akademik selama 24 jam dimana dan kapan saja.\*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Sistem Portal Akademik tidak pernah mengalami masalah/ error.\*

☐ STP



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

My Drive - Google Drive x Kuesioner Penelitian "Analisis K..." +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1m1NbwGug\_3-TmMuyKtpL4Kw127uSYS\_gnDeFgSolNIZda/viewform

Sistem Portal Akademik tidak pernah mengalami masalah/ error. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP \*

Adanya pelatihan atau tutorial kepada mahasiswa terkait penggunaan sistem Portal Akademik.

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Admin utama Portal Akademik (superuser) memberikan informasi jika Portal Akademik bermasalah dan memberitahukan penyebabnya. \*

☐ STP  
☐ TP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:45  
06/01/2021

My Drive - Google Drive x Kuesioner Penelitian "Analisis K..." +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1m1NbwGug\_3-TmMuyKtpL4Kw127uSYS\_gnDeFgSolNIZda/viewform

Admin utama Portal Akademik (superuser) memberikan informasi jika Portal Akademik bermasalah dan memberitahukan penyebabnya. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Admin Portal Akademik Bgg Akademik FKIP Universitas Riau dapat membantu dan memberi pertanggung jawaban kepada mahasiswa/i jika terdapat kesalahan informasi yang tertera di layanan Portal Akademik. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Pihak admin Portal Akademik dan Superuser menyelesaikan masalah dan keluhan dari user dengan cepat dan tepat. \*

☐ STP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:45  
06/01/2021





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

My Drive - Google Drive x Kuesioner Penelitian "Analisis K..." +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5f1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Kw127uSYS\_gnDeFGolwNZdA/viewform

Pihak admin Portal Akademik dan Superuser menyelesaikan masalah dan keluhan dari user dengan cepat dan tepat. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

PRIVACY/PRIVASI \*

Sistem Portal Akademik menjaga data pribadi user/mahasiswa

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Informasi yang ada didalam portal akademik terlindungi, aman dan tidak bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab \*

☐ STP  
☐ TP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:46  
06/01/2021

My Drive - Google Drive x Kuesioner Penelitian "Analisis K..." +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5f1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Kw127uSYS\_gnDeFGolwNZdA/viewform

Informasi yang ada didalam portal akademik terlindungi, aman dan tidak bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

EKSPEKTASI (HARAPAN) \*

EFFICIENCY/EFISIENSI Pengguna dapat dengan mudah mengakses Sistem Portal Akademik dimana saja dan kapan pun

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Tampilan Interface Portal Akademik menarik. \*

☐ STP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:46  
06/01/2021



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

My Drive - Google Drive x Kuisioner Penelitian "Analisis K..." x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5f1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Xw1z7uSYS\_9nDeFGolwNZdA/viewform

Tampilan Interface Portal Akademik menarik. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Informasi pada Sistem Portal Akademik terorganisir dengan baik dan cepat didapatkan. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Pengguna dapat meninggalkan halaman logout pada Sistem Portal Akademik dengan cepat dan mudah. \*

☐ STP  
☐ TP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:40  
05/01/2021

My Drive - Google Drive x Kuisioner Penelitian "Analisis K..." x +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5f1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Xw1z7uSYS\_9nDeFGolwNZdA/viewform

Pengguna dapat meninggalkan halaman logout pada Sistem Portal Akademik dengan cepat dan mudah. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

REABILITY/KEHANDALAN \*

Semua menu yang terdapat pada sistem Portal Akademik dapat digunakan dengan maksimal sesuai dengan fungsi dan kegunaannya.

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Mahasiswa/i dapat mengakses sistem Portal Akademik selama 24 jam dimana dan kapan saja.

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:40  
05/01/2021



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

My Drive - Google Drive X Kuesioner Penelitian "Analisis Ku... +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1mYNbwGug\_3-TimMuyKtpL4Xw1z7uSYS\_gnDeFGolNLZdA/viewform

Mahasiswa/i dapat mengakses sistem Portal Akademik selama 24 jam dimana dan kapan saja.

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Sistem Portal Akademik tidak pernah mengalami masalah/ error. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP \*

Adanya pelatihan atau tutorial kepada mahasiswa terkait penggunaan sistem Portal Akademik.

☐ STP  
☐ TP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

19:49  
06/01/2021

My Drive - Google Drive X Kuesioner Penelitian "Analisis Ku... +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1mYNbwGug\_3-TimMuyKtpL4Xw1z7uSYS\_gnDeFGolNLZdA/viewform

RESPONSIVENESS/DAYA TANGGAP \*

Adanya pelatihan atau tutorial kepada mahasiswa terkait penggunaan sistem Portal Akademik.

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Admin utama Portal Akademik (superuser) memberikan informasi jika Portal Akademik bermasalah dan memberitahukan penyebabnya. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Admin Portal Akademik Rpg.Akademik FKIP Universitas Riau dapat membantu dan memberi pertanggung jawaban kepada mahasiswa/i jika terdapat kesalahan informasi yang tertera di layanan Portal Akademik. \*

☐ STP

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

19:50  
06/01/2021



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

My Drive - Google Drive x Kuesioner Penelitian "Analisis Ku... +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Ww1z7uSYS\_gnDeFGolNZIdA/viewform

Admin Portal Akademik Rpg Akademik FKIP Universitas Riau dapat membantu dan memberi pertanggung jawaban kepada mahasiswa/i jika terdapat kesalahan informasi yang tertera di layanan Portal Akademik. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Pihak admin Portal Akademik dan Superuser menyelesaikan masalah dan keluhan dari user dengan cepat dan tepat. \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

PRIVACY/PRIVASI \*  
Sistem Portal Akademik menjaga data pribadi user/mahasiswa

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:50  
06/01/2021

My Drive - Google Drive x Kuesioner Penelitian "Analisis Ku... +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1mYNbwGug\_3-TmMuyKtpL4Ww1z7uSYS\_gnDeFGolNZIdA/viewform

PRIVACY/PRIVASI \*  
Sistem Portal Akademik menjaga data pribadi user/mahasiswa

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Informasi yang ada didalam portal akademik terlindungi, aman dan tidak bisa disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab \*

☐ STP  
☐ TP  
☐ P  
☐ SP

Submit

Never submit passwords through Google Forms.  
This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

19:51  
06/01/2021



## LAMPIRAN D

### HASIL PENGOLAHAN DATA PERSEPSI DAN EKSPEKTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengolahan Data Persepsi													
Persepsi													
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2
6	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
16	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2
17	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2
19	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3
20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
21	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	4	3	1	4	4	4	2	2	2
33	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2
35	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
37	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
41	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
42	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
46	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
47	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
48	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3
49	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
50	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
55	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

56	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
57	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
58	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
61	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4
62	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
63	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
65	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3
66	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3
67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
68	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
69	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
71	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
72	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3
73	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3	3
75	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
78	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
82	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
84	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
85	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3

86	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
91	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2
92	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2
95	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3
96	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
97	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
98	3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Rata-rata Pertanyaan	300	314	288	343	347	300	233	338	321	319	274	285	281
Rata-rata Dimensi		249				176			250			113	

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengolahan Data Persepsi													
Ekspektasi													
No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4
2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
22	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
24	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
27	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
29	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
30	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
35	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
39	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
56	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
61	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
71	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
72	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
74	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3

77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
92	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
Rata-rata Pertanyaan	375	377	372	395	395	369	333	377	368	363	341	341	341
Rata-rata Dimensi		303				219			289			136	



## LAMPIRAN E

### HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Correlations															
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	Skor	
D1	Pearson Correlation	1	.288	.553	.404	.401	.825	.250	.258	.184	.255	.380	.290	.310	.642
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000	.000	.012	.010	.067	.010	.000	.003	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D2	Pearson Correlation	.288	1	.190	.465	.428	.272	.162	.397	.217	.392	.228	.228	.252	.528
	Sig. (2-tailed)	.004		.059	.000	.000	.006	.107	.000	.030	.000	.023	.022	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D3	Pearson Correlation	.553	.190	1	.306	.327	.521	.285	.231	.092	.205	.314	.247	.258	.542
	Sig. (2-tailed)	.000	.059		.002	.001	.000	.004	.021	.364	.040	.001	.013	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D4	Pearson Correlation	.404	.465	.306	1	.841	.428	.263	.652	.246	.300	.315	.291	.329	.719
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002		.000	.000	.008	.000	.013	.002	.001	.003	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D5	Pearson Correlation	.401	.428	.327	.841	1	.425	.250	.749	.400	.463	.270	.273	.270	.747
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.012	.000	.000	.000	.007	.006	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D6	Pearson Correlation	.825	.272	.521	.428	.425	1	.157	.146	.058	.180	.358	.273	.243	.580
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.000		.119	.148	.567	.073	.000	.006	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D7	Pearson Correlation	.250	.162	.285	.263	.250	.157	1	.359	.289	.328	.526	.320	.319	.582
	Sig. (2-tailed)	.012	.107	.004	.008	.012	.119		.000	.004	.001	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D8	Pearson Correlation	.258	.397	.231	.652	.749	.146	.359	1	.608	.619	.352	.307	.344	.741
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.021	.000	.000	.148	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D9	Pearson Correlation	.184	.217	.092	.246	.400	.058	.289	.608	1	.814	.238	.102	.120	.521
	Sig. (2-tailed)	.067	.030	.364	.013	.000	.567	.004	.000		.000	.017	.312	.236	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D10	Pearson Correlation	.255	.392	.205	.300	.463	.180	.328	.619	.814	1	.273	.190	.213	.622
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.040	.002	.000	.073	.001	.000	.000		.006	.059	.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D11	Pearson Correlation	.380	.228	.314	.315	.270	.358	.526	.352	.238	.273	1	.508	.486	.655
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.001	.001	.007	.000	.000	.000	.017	.006		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D12	Pearson Correlation	.290	.228	.247	.291	.273	.320	.307	.102	.190	.508	.508	1	.942	.630
	Sig. (2-tailed)	.003	.022	.013	.003	.006	.006	.001	.002	.312	.059	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D13	Pearson Correlation	.310	.252	.258	.329	.270	.243	.319	.344	.120	.213	.486	.942	1	.643
	Sig. (2-tailed)	.002	.011	.010	.001	.007	.015	.001	.000	.236	.034	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Correlation	.642	.528	.542	.719	.747	.580	.582	.741	.521	.622	.655	.630	.643	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Gambar E.1.** Hasil Uji Reliabilitas Persepsi *Case Processing Summary*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	13

**Gambar E.2.** Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Statistik

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	36.46	12.352	.572	.860
D2	36.32	12.866	.456	.866
D3	36.58	12.630	.458	.865
D4	36.03	11.686	.646	.855
D5	35.99	11.566	.678	.853
D6	36.46	12.453	.497	.863
D7	37.13	11.852	.460	.869
D8	36.08	11.650	.673	.853
D9	36.25	12.694	.435	.867
D10	36.27	12.442	.551	.861
D11	36.72	12.062	.576	.859
D12	36.61	11.937	.535	.862
D13	36.62	12.016	.556	.860

**Gambar E.3.** Hasil Uji Reliabilitas Persepsi



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Correlations															
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	Skor
D1	Pearson Correlation	1	.486 <sup>**</sup>	.594 <sup>**</sup>	.291 <sup>**</sup>	.291 <sup>**</sup>	.761 <sup>**</sup>	.347 <sup>**</sup>	.288 <sup>**</sup>	.446 <sup>**</sup>	.430 <sup>**</sup>	.419 <sup>**</sup>	.340 <sup>**</sup>	.340 <sup>**</sup>	.682 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.003	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D2	Pearson Correlation	.486 <sup>**</sup>	1	.651 <sup>**</sup>	.474 <sup>**</sup>	.357 <sup>**</sup>	.447 <sup>**</sup>	.477 <sup>**</sup>	.583 <sup>**</sup>	.542 <sup>**</sup>	.473 <sup>**</sup>	.429 <sup>**</sup>	.352 <sup>**</sup>	.352 <sup>**</sup>	.731 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D3	Pearson Correlation	.594 <sup>**</sup>	.651 <sup>**</sup>	1	.334 <sup>**</sup>	.236 <sup>**</sup>	.560 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>	.586 <sup>**</sup>	.522 <sup>**</sup>	.522 <sup>**</sup>	.310 <sup>**</sup>	.310 <sup>**</sup>	.753 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D4	Pearson Correlation	.291 <sup>**</sup>	.474 <sup>**</sup>	.334 <sup>**</sup>	1	.789 <sup>**</sup>	.342 <sup>**</sup>	.138 <sup>**</sup>	.420 <sup>**</sup>	.334 <sup>**</sup>	.327 <sup>**</sup>	.203 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.481 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.001	.000	.000	.000	.171	.000	.001	.001	.042	.057	.057	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D5	Pearson Correlation	.291 <sup>**</sup>	.357 <sup>**</sup>	.236 <sup>**</sup>	.789 <sup>**</sup>	1	.342 <sup>**</sup>	.138 <sup>**</sup>	.420 <sup>**</sup>	.334 <sup>**</sup>	.327 <sup>**</sup>	.203 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.458 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.018	.000	.000	.000	.171	.000	.001	.001	.042	.057	.057	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D6	Pearson Correlation	.761 <sup>**</sup>	.447 <sup>**</sup>	.560 <sup>**</sup>	.342 <sup>**</sup>	.342 <sup>**</sup>	1	.324 <sup>**</sup>	.250 <sup>**</sup>	.514 <sup>**</sup>	.495 <sup>**</sup>	.507 <sup>**</sup>	.339 <sup>**</sup>	.339 <sup>**</sup>	.701 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.012	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D7	Pearson Correlation	.347 <sup>**</sup>	.477 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>	.138 <sup>**</sup>	.138 <sup>**</sup>	.324 <sup>**</sup>	1	.502 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>	.461 <sup>**</sup>	.568 <sup>**</sup>	.277 <sup>**</sup>	.277 <sup>**</sup>	.654 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.171	.171	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D8	Pearson Correlation	.288 <sup>**</sup>	.583 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>	.420 <sup>**</sup>	.420 <sup>**</sup>	.250 <sup>**</sup>	.502 <sup>**</sup>	1	.746 <sup>**</sup>	.728 <sup>**</sup>	.484 <sup>**</sup>	.311 <sup>**</sup>	.311 <sup>**</sup>	.725 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D9	Pearson Correlation	.446 <sup>**</sup>	.542 <sup>**</sup>	.586 <sup>**</sup>	.334 <sup>**</sup>	.334 <sup>**</sup>	.514 <sup>**</sup>	.491 <sup>**</sup>	.746 <sup>**</sup>	1	.886 <sup>**</sup>	.565 <sup>**</sup>	.398 <sup>**</sup>	.398 <sup>**</sup>	.825 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D10	Pearson Correlation	.430 <sup>**</sup>	.473 <sup>**</sup>	.522 <sup>**</sup>	.327 <sup>**</sup>	.327 <sup>**</sup>	.495 <sup>**</sup>	.461 <sup>**</sup>	.728 <sup>**</sup>	.886 <sup>**</sup>	1	.622 <sup>**</sup>	.326 <sup>**</sup>	.326 <sup>**</sup>	.788 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D11	Pearson Correlation	.419 <sup>**</sup>	.429 <sup>**</sup>	.522 <sup>**</sup>	.203 <sup>**</sup>	.203 <sup>**</sup>	.507 <sup>**</sup>	.568 <sup>**</sup>	.484 <sup>**</sup>	.565 <sup>**</sup>	.622 <sup>**</sup>	1	.408 <sup>**</sup>	.408 <sup>**</sup>	.744 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.042	.042	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D12	Pearson Correlation	.340 <sup>**</sup>	.352 <sup>**</sup>	.310 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.339 <sup>**</sup>	.277 <sup>**</sup>	.311 <sup>**</sup>	.398 <sup>**</sup>	.326 <sup>**</sup>	.408 <sup>**</sup>	1	1.000 <sup>**</sup>	.639 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.057	.057	.001	.005	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
D13	Pearson Correlation	.340 <sup>**</sup>	.352 <sup>**</sup>	.310 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.191 <sup>**</sup>	.339 <sup>**</sup>	.277 <sup>**</sup>	.311 <sup>**</sup>	.398 <sup>**</sup>	.326 <sup>**</sup>	.408 <sup>**</sup>	1.000 <sup>**</sup>	1	.639 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.057	.057	.001	.005	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Correlation	.682 <sup>**</sup>	.731 <sup>**</sup>	.753 <sup>**</sup>	.481 <sup>**</sup>	.458 <sup>**</sup>	.701 <sup>**</sup>	.654 <sup>**</sup>	.725 <sup>**</sup>	.825 <sup>**</sup>	.788 <sup>**</sup>	.744 <sup>**</sup>	.639 <sup>**</sup>	.639 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Gambar E.4.** Hasil Uji Validitas Ekspektasi

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Gambar E.5.** Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi *Case Processing Summary*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	13

**Gambar E.6.** Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi Statistik

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D1	43.79	13.077	.615	.895
D2	43.73	13.108	.678	.892
D3	43.86	12.667	.693	.891
D4	43.59	14.426	.436	.902
D5	43.59	14.467	.412	.903
D6	43.85	12.876	.632	.894
D7	44.21	12.693	.561	.899
D8	43.77	12.987	.667	.893
D9	43.86	12.404	.780	.887
D10	43.87	12.518	.735	.889
D11	44.10	12.556	.678	.892
D12	44.13	12.983	.554	.898
D13	44.13	12.983	.554	.898

**Gambar E.7.** Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi



## LAMPIRAN F

### r TABEL

Tabel Nilai-Nilai r *Product Moment*

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

YUNI KARTIKA lahir di Pengalihan, pada tanggal 10 November 1999, Sebagai anak dari pasangan Bapak Suardi dan Ibunda Rahmah yang merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang beralamat di Pengalihan, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir. Untuk berkomunikasi dengan penulis dapat menghubungi Alamat Email: [kartikayuni566@gmail.com](mailto:kartikayuni566@gmail.com).

Pengalaman pendidikan yang dilalui dimulai pada Madrasah Ibtidaiyah (MI) Nurul Falah Pengalihan pada tahun 2004-2010 dan dilanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah (MTS)

Nurul Falah pada tahun 2010-2013 dan menamatkan Sekolah Menengah Atas (SMA) Karya Pengalihan pada tahun 2013-2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, sebagai mahasiswa pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini ditahun 2021.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di SMA Kunto Darussalam Rohul. Pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Sencalang Kec. Keritang Kabupaten Indragiri Hilir. Penulis juga pernah berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik seperti seminar, workshop, dan pengabdian masyarakat.

